

Tes blessures reflètent les miennes et ça peut faire mal.

La nécessité de savoir gérer ses émotions pour être un praticien réflexif.



Réalisé par : Marty Sabrina

Promotion : TS ES 09

Sous la direction de : Grau Christiane

Sierre, le 10 décembre 2012

Résumé

La profession d'éducateur social notamment, demande beaucoup d'implication personnelle. De ce fait, le parcours de vie du professionnel, ses émotions et sa propre personne sont mis à rude épreuve. Quotidiennement, il se confronte aux souffrances et aux difficultés des usagers peut-être similaires aux siennes. L'éducateur social est son propre outil, donc son action professionnelle est influencée par toutes les composantes de sa vie personnelle. Il est donc essentiel qu'il sache gérer ses émotions ainsi que ses éventuelles blessures. C'est autour de ces constations que mon travail a pris naissance. Ma recherche porte donc sur la notion de déstabilisation émotionnelle provoquée par la confrontation au vécu des usagers, confrontation qui risque de faire émerger des blessures chez l'éducateur social. Mes expériences professionnelles m'ont grandement motivée à soulever cette problématique qui me semble d'actualité.

La problématique de mon travail m'a amenée à trouver des techniques permettant aux éducateurs sociaux de travailler malgré leurs propres souffrances, leurs blessures et leur vécu sans préterir leurs actions éducatives. Ma recherche s'est construite autour des 4 hypothèses suivantes :

- ❖ La stabilité émotionnelle est une condition nécessaire à l'exercice du métier d'éducateur social, faute de quoi ce dernier risque des identifications avec les usagers, ce qui est inadéquat, voire pathogène. *Hypothèse confirmée dans une large mesure car un surplus d'émotions ainsi que la relation de proximité avec les usagers notamment, provoquent des déstabilisations chez l'éducateur social.*
- ❖ Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions. *Hypothèse confirmée grâce à la preuve scientifique qu'une forte intensité d'émotions (positives ou négatives) bloque l'accès à la capacité de réfléchir.*
- ❖ Lorsque l'éducateur social a un vécu qui lui laisse des blessures, il risque d'être trop touché par la situation de son usager et il est donc nécessaire qu'il fasse du développement personnel pour gérer ses émotions. *Hypothèse confirmée car chaque individu porte en lui des blessures qui lors de réactivation provoquent des déstabilisations chez l'éducateur social.*
- ❖ La formation HES en travail social ne s'occupe pas du développement personnel des étudiants ni avant, ni pendant la formation. *Hypothèse partiellement confirmée car la formation HES initie au travail de développement personnel.*

La première partie présente un cadre théorique, composé de 4 grands thèmes: Les blessures personnelles, L'incidence des émotions sur la pensée, La gestion des émotions par le développement personnel et La formation HES du praticien réflexif : éducateur social. Le dernier chapitre est enrichi par un entretien avec le responsable de la filière travail social de la HES-SO Valais. La deuxième partie relève de l'enquête de terrain effectuée au travers d'un questionnaire élaboré sur le logiciel « Sphinx ». Ce dernier m'a permis de vérifier si la confrontation au vécu des usagers provoque des résonances chez les éducateurs sociaux et les directeurs, et de savoir quels moyens ils utilisent pour les gérer avec leurs conséquences dans la pratique professionnelle.

Mots clés

Emotions	Techniques de gestion des émotions	Formation HES
Développement personnel	Résonances	Questionnaire
Blessures personnelles	Educateur social	

« Ce sont habituellement les émotions qui contrôlent le comportement des humains et non les humains qui maîtrisent leurs émotions » (Ruiz, 2005, p. 104).

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement les personnes qui m'ont suivie tout au long de mon travail et m'ont aidée dans sa concrétisation.

- ❖ Christiane Grau, ma directrice de mémoire qui m'a conseillée, soutenue et encouragée au travers de ses nombreux commentaires
- ❖ Les personnes interrogées pour mon questionnaire qui m'ont offert un peu de leur temps et de leur histoire.
- ❖ Le responsable de la filière travail social de la HES-SO Valais qui a pris le temps de répondre à mes questions.
- ❖ Anne De Clerck, Félicie Ruppen, Manon Brugnolo qui ont eu la gentillesse de relire mon travail.
- ❖ Ma famille qui m'a toujours soutenue dans cette expérience.

Remarques

Afin de faciliter la rédaction de mon mémoire, j'ai opté pour la forme masculine pour désigner les individus de sexe masculin et féminin.

Les prénoms mentionnés dans ce travail sont des noms d'emprunt.

Je considère que les éducateurs sociaux sont des individus, c'est donc sous cette forme qu'ils seront aussi désignés.

Les opinions émis dans ce travail n'engagent que leur auteur.

Table des Matières

1. Présentation de la recherche	7
1.1 Motivations	7
1.2 Question de départ	8
1.3 Hypothèses de recherche.....	8
1.3.1 Hypothèse n°1 : stabilité émotionnelle de l'éducateur social.....	8
1.3.2 Hypothèse n°2 : émotions et capacités réflexives.....	9
1.3.3 Hypothèse n°3 : nécessité du développement personnel	9
1.3.4 Hypothèse n°4 : formation HES	9
1.4 Objectifs de recherche.....	10
1.5 Inventaires de moyens et techniques de recueil de données	10
1.5.1 Recherche bibliographique.....	10
1.5.2 Enquête auprès des directeurs d'institution et des éducateurs sociaux	10
1.5.3 Recherche documentaire	11
1.5.4 Entretien auprès d'un responsable HES	11
2. Recherche proprement dite	12
2.1 Cadre conceptuel	12
2.1.1 Blessures personnelles	12
2.1.1.1 Vécu personnel du candidat éducateur social.....	12
2.1.1.2 Blessures personnelles.....	13
2.1.1.3 Résonances et éducation sociale	18
2.1.2 Incidences des émotions sur la pensée	22
2.1.2.1 Définitions et caractéristiques des émotions.....	22
2.1.2.2 Inventaires des émotions classiques	27
2.1.2.3 Fonctions des émotions	29
2.1.2.4 Emotion et réflexion	31
2.1.2.4.1 Les incidences des émotions sur la réflexion	31
2.1.3 Gestion des émotions par le développement personnel.....	33
2.1.3.1 Nécessité d'effectuer un travail de développement personnel.....	33
2.1.3.2 Exemples de techniques de gestion des émotions	34
2.1.3.2.1 Justification de la typologie.....	34
2.1.3.2.2 Approches centrées sur les émotions.....	34

2.1.3.2.3 Approches centrées sur le corps	35
2.1.3.2.4 Les exemples d'approches centrées sur les pensées	37
2.1.4 Formation HES du praticien réflexif : éducateur social	42
2.1.4.1 Caractéristiques attendues de l'éducateur social	42
2.1.4.2 Plan d'études cadre de la formation d'éducateur social	43
2.1.4.3 Entretien avec un responsable de la filière travail social	45
2.2 Enquête auprès des éducateurs sociaux et des directeurs	48
2.2.1 Objectifs de l'enquête	48
2.2.2 Choix de l'échantillon	48
2.2.3 Présentation du questionnaire	49
2.2.4 Modalités de l'enquête	50
2.2.5 Résultats et interprétation des réponses	50
3. Bilan de la recherche	61
3.1 Réalisation des objectifs et vérification des hypothèses	61
3.2 Réponse à la question de départ	64
4. Bibliographie	69
4.1 Ouvrages cités	69
4.2 Ouvrages consultés	71
5. Cyberographie	72
6. Supports de cours	73
7. Annexes	74
7.1 Annexe 1 : E-mail au responsable de la filière travail social	74
7.2 Annexe 2 : Guide de l'entretien avec le responsable de la filière travail social	75
7.3 Annexe 3 : Retranscription de l'entretien	76
7.4 Annexe 4 : Fiche récapitulative de l'entretien d'admission	85
7.5 Annexe 5 : Lettre d'accompagnement du questionnaire	89
7.7 Annexe 7 : Résultats de l'analyse	93
7.7.1 Résultats des questionnaires pour les éducateurs et les directeurs	93
7.7.2 Résultats des questionnaires pour les éducateurs	96
7.7.3 Résultats des questionnaires pour les directeurs	99

Table des illustrations

Figure 1 : Résumé des 5 blessures de Lise Bourbeau.....	18
Figure 2 : Résumé des 4 courants théoriques de François Lelord et Christophe André	22
Figure 3 : Schéma de l'interdépendance entre la pensée, le corps et l'émotion.....	27
Figure 4 : Échelle de la hiérarchie des besoins selon Maslow dite "pyramide" de Maslow.....	33
Figure 5 : Processus général d'une boucle comportementale.....	38
Figure 6 : Processus spécifique d'une boucle comportementale	38
Figure 7 : Professions des individus de l'enquête questionnaire	51
Figure 8 : Présence des résonances chez les éducateurs et les directeurs.....	52
Figure 9 : Présences des résonances chez les éducateurs.....	52
Figure 10 : Présence des résonances chez les directeurs	52
Figure 11 : Fréquence des résonances des éducateurs durant une période de 6 mois	53
Figure 12 : Fréquence des résonances des directeurs durant une période de 6 mois.....	53
Figure 13 : Possibilités de réactions personnelles des éducateurs face aux résonances	54
Figure 14 : Possibilités de réactions personnelles des directeurs face aux résonances	55
Figure 15 : Moyens de gestion des résonances utilisés par les éducateurs	56
Figure 16 : Moyens de gestion des résonances utilisés par les directeurs.....	56
Figure 17 : Résultats de l'utilisation des techniques de gestion des résonances constatés par les éducateurs dans leur pratique professionnelle.....	58
Figure 18 : Résultats de l'utilisation des techniques de gestion des résonances constatés par les directeurs dans leur pratique professionnelle.....	58
Figure 19 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES	59
Figure 20 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES pour les éducateurs.....	60
Figure 21 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES pour les directeurs.....	60

1. Présentation de la recherche

1.1 Motivations

Lors d'une de mes expériences professionnelles, j'ai collaboré avec une personne qui présentait un grand manque de confiance en elle. Elle doutait continuellement de ses performances, de sa prise en charge des bénéficiaires, etc. Cet état d'esprit l'amenait à se sentir constamment agressée par autrui (collègues et usagers). Je peux évoquer la situation où cette personne s'est positionnée sans le vouloir, du côté d'un usager victime, selon lui, d'une « persécution » par rapport aux autres. Ainsi, son attitude a déstabilisé l'équipe éducative qui a dû chercher une solution afin de corriger son erreur. Cela a engendré de lourdes conséquences pour la personne retrouvée au final rejetée par les autres. En réfléchissant, je pense que cette personne a démontré, dans ce cas-là, un manque de professionnalisme. Ainsi, collaborer avec elle devenait difficile tant son comportement était biaisé par son vécu. Avec le recul, cette situation m'a fait prendre conscience qu'il existe un réel besoin face à une problématique telle que le contrôle de soi ou de ses émotions. En effet, je me demande dans quelle mesure cette personne serait plus apte à contrôler ses mécanismes de défense si elle en prenait davantage conscience. La question de la connaissance de soi m'a paru un sujet tout à fait d'actualité et pertinent dans l'exercice de ma profession.

L'individualisme de la société actuelle influence chaque être humain d'une manière plus ou moins importante. Selon la définition du dictionnaire en ligne, *Larousse*, l'individualisme est l' «Attitude favorisant l'initiative individuelle, l'indépendance et l'autonomie de la personne au regard de la société». En d'autres termes, il privilégie l'épanouissement personnel plutôt que la collectivité. Ainsi, chacun devient maître de son destin, il est seul à avoir le mérite de sa réussite et la responsabilité de ses échecs. Cette possibilité de s'épanouir professionnellement et personnellement provoque des anxiétés car tout devient accessible. De plus, les exigences de la société augmentent, ce qui engendre un impact sur la santé mentale des individus. Par conséquent, des maladies, propres à ce siècle, telles que le burn-out et la dépression apparaissent de plus en plus fréquemment. Cette problématique m'intéresse et m'interpelle car je me demande si le développement personnel pourrait jouer un rôle dans ces maladies dont sont victimes les travailleurs sociaux.

J'ai décidé de m'intéresser à cette thématique car je suis persuadée qu'entreprendre un travail de développement personnel est primordial lorsque des individus se destinent à travailler avec des personnes en souffrance. En effet, étant des professionnels de l'humain, il semble essentiel d'être en accord avec soi-même. Actuellement, il existe des moyens de se soumettre à un développement personnel au travers de supervisions, de thérapies, de cours, de consultations individuelles ou collectives, etc. Cependant, cela demeure un investissement personnel important et coûteux. Rares sont les entreprises qui offrent ce genre de prestations à leurs employés. Centrer ma pratique professionnelle autour de ce thème dans le travail social est le but recherché par ma démarche. Ce mémoire de fin d'étude me donnera un premier regard sur ce qui est actuellement en vigueur dans le monde professionnel.

Personnellement, j'ai déjà entrepris un travail de développement personnel auprès de différents thérapeutes. Depuis, je constate une nette amélioration dans ma vie privée et professionnelle (confiance, estime, maîtrise de soi, etc.). L'expérience vécue lors de mon stage m'a d'autant plus convaincue qu'un travail en relation avec la gestion des émotions et des blessures personnelles est nécessaire pour les travailleurs sociaux. D'autre part, la connaissance de soi, de ses mécanismes de défense, ainsi que le fonctionnement de l'être humain sont des domaines qui me passionnent

depuis de nombreuses années. Jusqu'alors je satisfaisais ma curiosité au travers de livres. Aujourd'hui, je me rends compte que je me pose beaucoup de questions, je saisis donc l'opportunité du travail de Bachelor pour approfondir ce sujet et me spécialiser dans ce domaine.

1.2 Question de départ

Les motivations énoncées ci-dessus m'ont permis de dégager une question de départ : *Comment un éducateur social peut être un praticien réflexif, si la souffrance des bénéficiaires le renvoie à ses blessures personnelles et le déstabilise émotionnellement ?*

Pour être un praticien réflexif, il faut réfléchir. La réflexivité est un processus qui permet d'analyser sa pratique professionnelle dans une optique d'évolution, d'auto-analyse et de remise en question. Le praticien réflexif est alors capable de s'observer « *en cours d'action et sur l'action* » (Schön, 1994, p. 97). Il tend vers un travail collectif et coopératif afin d'élargir l'éventail des solutions. Il considère aussi que chaque situation est singulière et demande donc une nouvelle réflexion concernant les pratiques à mettre en place. Selon Philippe Perrenoud, « *Si l'on considère qu'il est inutile et d'ailleurs impossible qu'un praticien connaisse d'avance les solutions à tous les problèmes qu'il rencontrera, si l'on pense que sa compétence est de les construire en situation, alors on privilégie la posture réflexive* » (2001, p.6). Cette posture permet de rester à distance de la souffrance de l'autre et ainsi d'utiliser son plein potentiel intellectuel pour travailler avec les bénéficiaires.

Si les blessures personnelles des éducateurs sociaux sont réactivées lorsqu'ils entrent en contact avec certains de leurs usagers, ils risquent de se laisser submerger émotionnellement et de diminuer ainsi leur potentiel réflexif.

Lorsque j'évoque les blessures personnelles dans ma question, cela implique les événements douloureux que les éducateurs sociaux peuvent rencontrer tout au long de leur vie. Ces blessures engendrent des séquelles plus ou moins importantes selon la fragilité des professionnels. Par conséquent, si elles ne sont pas ou mal gérées, elles peuvent se répercuter sur leur pratique professionnelle.

Les éducateurs sociaux sont confrontés tout au long de leur carrière à la souffrance des bénéficiaires. De ce fait, ils s'exposent régulièrement à d'éventuelles résonances. Ainsi, il est important que l'éducateur en ait conscience et sache gérer ses blessures personnelles. Il sera nécessaire dans ma recherche de comprendre et de découvrir de quelle façon l'éducateur peut gérer ses blessures et ses émotions.

1.3 Hypothèses de recherche

Les hypothèses suivantes sont issues de la question de départ et reliées aux objectifs de recherche. Elles seront à vérifier lors de ma recherche.

1.3.1 Hypothèse n°1 : stabilité émotionnelle de l'éducateur social

La stabilité émotionnelle est une condition nécessaire à l'exercice du métier d'éducateur social, faute de quoi ce dernier risque des identifications avec les usagers, ce qui est inadéquat, voire pathogène.

Par définition, un usager de l'éducation sociale a des problèmes relativement importants qui nécessitent une prise en charge. Le rôle de l'éducateur social est donc d'aider à les diminuer et ne doit pas risquer de les amplifier en mélangeant sa propre histoire avec celle de l'usager.

Les indicateurs de cette hypothèse sont : stabilité émotionnelle, métier d'éducateur social, identifications, usagers et pathogène.

1.3.2 Hypothèse n°2 : émotions et capacités réflexives

Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions.

Les émotions interfèrent sur notre capacité à réfléchir. Ainsi, l'éducateur social doit en avoir conscience et savoir les gérer pour pouvoir apporter un soutien et une aide dont les bénéficiaires ont besoin.

Les indicateurs de cette hypothèse sont : capacités réflexives et gestion de ses émotions.

1.3.3 Hypothèse n°3 : nécessité du développement personnel

Lorsque l'éducateur social a un vécu qui lui laisse des blessures, il risque d'être trop touché par la situation de son usager et il est donc nécessaire qu'il fasse du développement personnel pour gérer ses émotions.

Chaque être humain a des émotions, des ressentis et un parcours de vie plus ou moins cabossé. Cependant, lorsque les éducateurs sociaux travaillent avec des personnes en souffrance, les blessures de ces derniers peuvent faire émerger les leurs et interférer dans la prise en charge des usagers.

Je me suis très vite rendu compte que le premier outil des éducateurs sociaux est leur propre personne. Par conséquent, il leur devient essentiel d'être opérationnel afin d'offrir un travail de qualité. Si je prends l'exemple d'un chirurgien ayant des instruments « abîmés », il sera difficile pour lui de travailler correctement. Cette comparaison me permet de penser qu'un bon niveau de développement personnel est nécessaire pour que les éducateurs restent efficaces dans leur pratique professionnelle.

Les indicateurs de cette hypothèse sont : développement personnel et blessures.

1.3.4 Hypothèse n°4 : formation HES

La formation HES en travail social ne s'occupe pas du développement personnel des étudiants ni avant, ni pendant la formation.

J'ai terminé ma formation, mais je ne me sens toujours pas suffisamment armée pour affronter la souffrance des bénéficiaires à long terme. C'est la raison pour laquelle je soulève cette hypothèse.

L'indicateur de cette hypothèse est : formation HES et développement personnel.

1.4 Objectifs de recherche

A la fin de ma recherche, je veux :

- ❖ vérifier si les émotions sont simultanément compatibles avec la réflexion,
- ❖ connaître les incidences de l'instabilité émotionnelle de l'éducateur social sur ses usagers,
- ❖ savoir si le développement personnel est un bon moyen de cicatiser les blessures du passé et de stabiliser les émotions,
- ❖ voir si la formation HES d'éducateur social donne des garanties quant à la stabilité émotionnelle des étudiants qu'elle forme.

1.5 Inventaires de moyens et techniques de recueil de données

1.5.1 Recherche bibliographique

Je tiens à effectuer une recherche bibliographique sur les différents indicateurs relevés dans les hypothèses. Ma recherche sera ciblée sur :

- ❖ La compatibilité entre les émotions et la réflexion
Les ouvrages issus de ce concept apporteront des éléments de compréhension sur la capacité de réfléchir si la personne est submergée par ses émotions. De cette recherche va découler d'autres concepts comme :
 - La stabilité émotionnelle
 - Les blessures du passé
- ❖ Le rôle et les caractéristiques de l'éducateur social face à des personnes en souffrance
- ❖ Le développement personnel
Les livres résultant de la recherche sur le développement personnel me permettront de savoir si c'est un bon moyen pour garantir une stabilité émotionnelle. Dans un deuxième temps, ils me permettront de découvrir des moyens afin d'avancer sur son chemin de développement personnel.

1.5.2 Enquête auprès des directeurs d'institution et des éducateurs sociaux

J'enquêterai auprès d'un échantillon d'éducateurs sociaux et leur directeur d'institutions du Valais Romand. Cette enquête me permettra de savoir si la situation ou le comportement des usagers les renvoient à leurs propres blessures et le cas échéant ce qu'ils font de leurs émotions ou comment ils les gèrent.

Pour cette enquête, je choisis de prendre une institution pour chaque type de population car chacune des problématiques peut renvoyer les éducateurs sociaux et les directeurs à leurs blessures personnelles. De plus, les directeurs et les éducateurs seront issus de la même institution afin de garantir la continuité dans mes informations. Etant valaisanne, je me suis axée essentiellement sur le Valais pour effectuer mes enquêtes, ce terrain étant plus accessible. De plus, je présenterai ma thématique aux différentes institutions de façon à ce qu'elles acceptent de remplir mon questionnaire.

Je choisis d'effectuer un questionnaire à liste de pointage ; c'est, selon moi, un moyen de récolte de données fiable et précis. Ainsi, il permet d'effectuer une synthèse des données de manière exacte et diminue le risque de subjectivité rencontré lors d'entretien. Il limite la perte des données. Le questionnaire est rapide pour la personne qui doit y répondre, ce qui est un élément important.

1.5.3 Recherche documentaire

J'effectuerai aussi une recherche documentaire sur les conditions d'admission à la formation d'éducateur social ainsi que sur le programme de formation pour vérifier si la formation HES s'occupe du développement personnel.

1.5.4 Entretien auprès d'un responsable HES

J'organiserai un entretien auprès du responsable de la filière travail social de la HES-SO Valais pour connaître son avis sur quelques questions comme par exemple : Quel est le rôle de la formation HES face au développement personnel ?

2. Recherche proprement dite

2.1 Cadre conceptuel

2.1.1 Blessures personnelles

2.1.1.1 Vécu personnel du candidat éducateur social

Avant d'aborder la théorie, j'ai trouvé pertinent de présenter en exemple quelques vécus d'éducateurs sociaux. J'ai donc exposé mon propre vécu. Je me suis inspirée d'éléments de ma propre histoire, de faits observés dans des contextes professionnels et sociaux pour la rédaction des vécus. Je les ai ainsi contextualisés dans différentes prises en charge en éducation sociale. Cela a permis de mettre en lumière l'incidence obligatoire des blessures sur l'action éducative. Ces histoires n'existent pas en tant que telles, elles ont été travaillées.

Enfant, je subis le divorce de mes parents dont j'ai énormément souffert. Suite à des circonstances particulières, je me suis sentie abandonnée par mon père et notre relation s'est dégradée jusqu'au point de ne plus se voir, ni même de se parler. En grandissant, la situation ne s'est guère améliorée. Depuis ce divorce, j'ai le sentiment de n'avoir aucune importance pour lui à tel point que je me suis sentie exclue de sa vie. C'est avec cette blessure que j'ai continué à grandir et malgré les années, je souffre toujours de cette relation père-fille brisée. De cette manière, lorsque je me trouve confrontée, dans ma pratique professionnelle, à un enfant ou adolescent dont le père n'apporte pas ou peu d'intérêt à son enfant, cela me touche personnellement et réactive ma blessure. Ainsi, j'éprouve des difficultés à maintenir ma posture de professionnelle. J'aurais envie parfois de « secouer » le père pour lui dire à quel point cela est destructeur pour un enfant. Cela m'arrive aussi d'éprouver de la compassion pour l'enfant et d'être peut-être plus tolérante. Ces prises de conscience me font penser qu'il est primordial que j'effectue un travail au niveau de mes blessures afin de mieux gérer mes émotions lors de telles résonances.

Il y a Alice, éducatrice dans une institution accueillant des enfants en situation de handicap. Elle éprouve beaucoup de difficultés à prendre sa place et à communiquer, ce qui pose problème à ses collègues. Dès sa tendre enfance, elle s'est sentie rejetée et a toujours eu peur de déranger. Cela peut s'expliquer par sa naissance, décevant ses parents qui désiraient un garçon. Plus tard, à l'adolescence, sa mère perdit son emploi. Ainsi, toute la famille tomba dans une grande précarité car le métier du père ne suffisait pas à combler leurs besoins. Alice se sentit mise à l'écart de ses amis car elle ne pouvait plus participer aux loisirs comme le ski ou encore la danse. En grandissant, elle s'est refermée sur elle-même et a trouvé refuge dans la solitude.

Il y a aussi Paul, éducateur fraîchement diplômé. Il travaille dans un foyer pour adolescents, placés pour des problèmes sociaux et familiaux. Il traverse des moments difficiles car sa relation avec l'un de ses usagers s'est détériorée : il ne lui prête plus d'attention. Paul essaie par tous les moyens de renouer le contact, mais rien n'y fait. Cette situation, dont il ignore la raison, le déstabilise beaucoup. Dans sa vie personnelle, Paul vécut, enfant, le décès de sa mère dont il a énormément souffert. Par la suite, son père se remaria avec une femme qu'il n'appréciait guère et réciproquement. Paul ressentit une tristesse envers sa mère qui l'avait abandonné. Et son père, suite au décès, se remaria et le délaisa à son tour pour s'occuper de sa nouvelle épouse. Cet enfant devenu adulte se sent seul malgré un entourage présent. Il ne comprend pas d'où provient ce sentiment. En travaillant auprès de cette population, il se rend compte que leur situation fait jaillir à la surface de vieilles blessures refoulées dont il n'avait pas pris conscience et qu'il n'avait pas résolues.

Eliot, le frère de Paul, aussi éducateur travaille en milieu ouvert. Même s'il expérimenta la même situation que son frère, sa réaction fut tout autre. La présence d'une nouvelle femme l'importait peu, du moment qu'il maintenait une bonne relation avec son père. Cependant, le décès de sa mère a été vécu comme une trahison. A ses yeux, elle n'avait pas tenu la promesse d'être toujours présente à ses côtés. A partir de là, il eut beaucoup de difficultés à faire confiance aux personnes de sexe féminin. Maintenant Eliot, devenu adulte, appréhende, dans son travail, la confrontation avec une famille ayant subi le décès d'un de ses parents car cela le ramène à son douloureux passé. Submergé par ses émotions, Eliot craint de ne pas réussir à se contrôler.

Il y a aussi Angela, qui après avoir connu la guerre, migra en Suisse avec sa famille. Sa mère lui imposa une éducation stricte. Elle trouvait cela injuste, dans la mesure où ses frères bénéficiaient d'une éducation plus laxiste. Angela grandit avec le sentiment de ne pas être acceptée pour ce qu'elle était réellement. Effectivement, sa mère mit beaucoup d'espoir en elle et voulut la rendre parfaite. Aujourd'hui, Angela est extrêmement exigeante envers elle-même tant dans son métier d'éducatrice que dans son rôle de maman. Tout comme sa mère, elle n'accepte ni ses erreurs, ni celles des autres. Dans sa profession, elle se montre peu tolérante et froide tant envers les usagers qu'envers ses collègues. Du reste, l'équipe éducative est agacée par son comportement. De ce fait, la collaboration devient délicate et Angela s'épuise dans son travail.

Pour voir plus clair dans les incidences du vécu personnel du candidat éducateur social, je me base sur l'ouvrage de Lise Bourbeau, *Les 5 blessures qui empêchent d'être soi-même*, dans lequel elle explique les blessures des individus classées en 5 catégories distinctes. Les analyses portant sur ces différentes personnes n'engagent que ma personne.

2.1.1.2 Blessures personnelles

Selon Lise Bourbeau, en chaque individu, existe une blessure majeure transmise inconsciemment par ses parents. Cette dernière, non résolue, influence le fonctionnement de l'individu. Ainsi, la relation envers soi-même et autrui est perturbée par les blessures personnelles. Comme chaque personne est différente, les degrés de douleur de ces dernières le sont aussi. Cependant, elles sont rarement conscientes. Dans son ouvrage, *Les 5 blessures qui empêchent d'être soi-même*, Lise Bourbeau explique 5 principales blessures que je vais résumer ci-après.

❖ Le rejet

Cette blessure se caractérise par le sentiment d'être rejeté dans sa personne, mais principalement dans le droit d'exister. Les personnes souffrant de rejet essaient tout au long de leur vie ne pas prendre de place. D'ailleurs, leur corps est plutôt petit, mince, contracté et semble fragile. De cette manière, ils passent plus inaperçus.

Afin de se protéger, l'individu souffrant de rejet met en place un *masque de fuyant*. Dès qu'il en ressent le besoin, il fuit pour éviter une souffrance. Une personne souffrant de cette blessure recherche particulièrement la solitude car elle ne sait comment faire face à une personne qui lui accorderait de l'attention, ainsi elle perdrait ses moyens. Déjà à l'école, c'est un enfant qui a peu d'amis. Par la suite, dans le milieu professionnel, cela se répercute. *Le fuyant* est considéré comme quelqu'un de solitaire, donc les autres le laissent seul. Ainsi, pour ne pas souffrir, dès qu'il se sent rejeté, il fuit. En présence de personnes, il s'efface, parle peu et reste à l'écart.

Une des grandes peurs dont souffre la personne *fuyant* est *la panique*. Dès qu'elle la sent monter, elle prendra la fuite ou se cachera. Elle fuit parce qu'elle est persuadée ne pas savoir gérer les situations difficiles et donc, selon ses croyances, la fuite lui permet d'éviter une situation de mésaventure. Cette peur peut parfois lui valoir une perte de mémoire. De plus, les personnes souffrant de rejet rencontrent des difficultés à communiquer, ont peur d'être nulles ou encore inintéressantes.

Cette blessure apparaît dès la conception et jusqu'à 1 an. Elle se construit avec le parent du même sexe. Ce sont des personnes qui se jugent généralement comme étant nulle. De ce fait, elles mettront tout en œuvre pour rejeter cette idée afin de se sentir valorisée au regard des autres et d'elles-mêmes. D'ailleurs, ce terme se retrouve énormément dans leur langage tout comme « rien », « inexistant » ou encore « disparaître ».

Dans les exemples évoqués ci-dessus, Alice présente les caractéristiques d'une personne ayant subi un rejet. Concrètement, le désir de ses parents a été vécu par Alice comme un rejet dans son droit d'exister en tant que fille. D'autre part, les situations rencontrées, par la suite (chômage, perte des amis et difficulté au travail) ont renforcé son sentiment de rejet. Finalement, pour se protéger contre d'éventuelles situations difficiles, elle a mis son *masque de fuyant* et s'est isolée. Son attitude professionnelle peut s'expliquer par le fait qu'elle doute de son droit d'exister. Alice a l'impression d'être de trop et de déranger. C'est, entre autres, pour cette raison qu'elle n'arrive pas à prendre sa place au sein de l'équipe. De plus, sa difficulté à communiquer vient du fait qu'elle se sent nulle et donc inintéressante alors cela ne sert à rien de partager ses idées.

❖ L'abandon

L'abandon est le fait de délaisser quelqu'un momentanément ou définitivement, ne pas vouloir s'en occuper. Les individus souffrant d'abandon ont continuellement besoin de nourritures affectives. Leur physique se caractérise par un corps manquant de tonus, long, mince qui a tendance à s'affaïsser.

Comme moyen de protection, ces personnes se mettent un *masque de dépendant*. Les *dépendants* sont les plus propices à devenir des victimes. Effectivement, ils auront, par exemple, des problèmes de santé, qui attiront l'attention. De ce fait, ces incidents leur permettront de répondre à leur(s) besoin(s). « *Etre abandonné est plus douloureux à vivre pour lui que les divers problèmes qu'il s'attire* » (Bourbeau, 2000, p.59). En d'autres termes, les *dépendants* voient leurs problèmes comme des opportunités pour qu'autrui leur apporte de l'attention. Ils cherchent continuellement à être soutenus dans leurs décisions. De cette façon, ils se sentiront aidés et aimés.

La plus grande peur de ces individus est la solitude; c'est la raison pour laquelle, ils s'accrochent tant aux personnes. De peur de se retrouver seuls, ils mettent tout en œuvre pour maintenir la relation. Au fond d'eux-mêmes, ils éprouvent une grande tristesse qu'ils n'arrivent pas à expliquer. Par conséquent, la présence d'autrui leur fait oublier cette douleur. Les éducateurs sociaux peuvent être confrontés à des bénéficiaires souffrant d'abandon. Aussi, il est nécessaire de prêter attention au risque de transfert sur le professionnel. Effectivement, lors de relation en binôme, cela a tendance à se produire.

Les personnes souffrant de cette blessure ont continuellement besoin de la présence d'autrui ainsi que d'attention pour se sentir aimées et importantes. Cette blessure apparaît durant les 3 premières

années de vie avec le parent du sexe opposé. Les termes tels que « seul », « absent » et/ou « je ne supporte pas » se retrouvent souvent dans leur vocabulaire.

Paul semble avoir une blessure d'abandon. L'ignorance du jeune le renvoie certainement à sa peur d'être abandonné. Ses multiples essais pour le « récupérer » renvoient au *masque de dépendant*, qui s'accroche aux relations pour éviter l'abandon car cela éveillera cette blessure. En étant considéré ou reconnu par les bénéficiaires, Paul se sent exister et important, mais dès lors qu'il a l'impression qu'un jeune se détache de lui, son *masque de dépendant* va tout mettre en œuvre pour éviter d'être à nouveau abandonné. Il vit continuellement avec cette peur d'être délaissé, c'est ce qui lui vaut ce comportement.

❖ L'humiliation

Bourbeau décrit l'humiliation comme : l'« (...) *action de se sentir abaissé, de s'abaisser ou d'abaisser quelqu'un d'autre outrageusement. Les synonymes de ce mot sont : abaissement, honte, mortification, vexation, dégradation* » (2000, p.83). Cette blessure émerge à partir du moment où l'enfant a peur que l'un de ses parents ait honte de lui ou de son comportement. D'ailleurs, l'apparence sera plutôt celle d'un corps gros, rondelet dont la personne a honte.

Dans le but de se protéger, la personne met en place un *masque de masochiste*. « *Le masochisme est le comportement d'une personne qui trouve de la satisfaction et même du plaisir à souffrir* » (Bourbeau, 2000, p.85). D'autre part, elle passe son temps à aider les autres. Cependant, en retour, elle a l'impression que les individus abusent d'elle. Son attitude se caractérise par un désir de contrôle. Cette volonté cache une peur d'avoir honte de son entourage et de lui-même. La personne souffrant d'humiliation éprouve des difficultés à exprimer ses besoins tant ils ont été ignorés dès son plus jeune âge. Effectivement, garder sous silence tout ce qui peut porter préjudice à elle-même ou aux autres en termes de honte est une croyance des *masochistes*. *Le masochiste* est hypersensible. Il ne veut surtout pas rendre malheureux les personnes qu'il apprécie. Si tel est le cas, il se sentira responsable et réfléchira à ce qu'il aurait pu faire pour éviter cela. En étant si dévoué pour les autres, il oublie d'écouter ses besoins. Par ailleurs, il fait souvent de l'autodérision. Il s'utilise ainsi, pour amuser et faire rire les gens. Cette attitude est une manière inconsciente de s'humilier encore.

La grande peur du *masochiste* est la liberté. Ainsi, en étant libre, il a peur de ne pas savoir se gérer. Inconsciemment, il s'astreint à ne pas l'être en se dévouant, par exemple pour autrui. De plus, l'individu *masochiste* a tendance à se punir avant même que quelqu'un ne le fasse. De cette façon, il pense anticiper son humiliation.

Généralement, cette blessure naît entre 1 et 3 ans avec l'individu qui s'est occupé de lui, soit la plupart du temps, la mère. Ce sont des personnes qui utilisent souvent des mots tels que « gros », « petit » et/ou « être digne ».

❖ La trahison

La trahison est l'antonyme de la fidélité. Ainsi, une personne souffrant de trahison a ressenti, à un moment donné, une rupture dans la confiance d'une personne fidèle. Cette blessure se retrouve dans des cas où le parent n'a pas tenu sa promesse envers l'enfant. De ce fait, il se sentira trahi. Le corps d'une personne trahie montre la force et le pouvoir. Pour l'homme, cela se traduit par un haut

du corps plutôt imposant, c'est-à-dire des épaules plus larges que les hanches. Quant à la femme, ce sera davantage le bas du corps (les hanches, les fesses, le ventre et les cuisses) qui est davantage proéminent.

L'individu souffrant de trahison met en place un *masque de contrôlant* dans le but de se protéger. Cette protection lui permet de contrôler « (...) *ses engagements, être fidèle et responsable ou pour s'assurer que les autres gardent bien leurs engagements* » (Bourbeau, 2000, p.118). Ses attitudes se caractérisent par du courage, une volonté de montrer ses capacités à autrui, une exigence envers lui-même. Ce dernier éprouvera des difficultés à accepter qu'une personne puisse abandonner un projet ou une idée en cours. Il l'assimilera comme étant une trahison. *Le contrôlant* met tout en place pour éviter que lui-même se trahisse ou les autres le fassent car ceci est inconcevable à ses yeux. Celui-ci aime tout prévoir et tout contrôler, ainsi il attend énormément des autres car il cherche à savoir s'il peut leur faire confiance. L'individu souffrant de trahison a une forte personnalité. De plus, il veut absolument que les autres acceptent ce qu'il croit. *Le contrôlant* n'a pas de patience envers autrui qui demande plus de temps que lui pour exécuter les tâches. En effet, il aime que tout aille rapidement. De ces 5 blessures, c'est celle qui démontre le plus d'humeurs changeantes. Etant donné que ces individus sont dans une situation de contrôle, ils ont de la peine à déléguer et s'ils le font, ils vérifieront que tout se passe comme ils l'avaient prévu. Ce sont aussi des personnes qui n'en font qu'à leur tête et ne font pas confiance. Ainsi, la collaboration peut s'avérer difficile.

Les individus *contrôlants* ont comme principale peur, la dissociation. Effectivement, ils ont peur de la séparation car elle sera assimilée à une trahison. Dans les situations professionnelles, *le contrôlant* aura tendance à occuper un poste de chef permettant de contrôler ses employés. Une seconde peur du contrôlant est le reniement car selon lui, ce terme est synonyme de trahison. Les personnes souffrant de trahison n'ont confiance en personne. La communication sera alors délicate.

Cette blessure est vécue par le parent du sexe opposé. Celle-ci émerge entre 2 et 4 ans. Par exemple, « dissocié », « fais-moi confiance » ou encore « je suis capable » sont des termes couramment utilisés chez les individus souffrant de trahison.

Le décès de la mère d'Eliot a été vécu comme un manquement au devoir d'une mère à l'égard de ses enfants. Cette situation fut donc, interprétée comme une trahison. De ce fait, il est devenu méfiant et accorde difficilement sa confiance. Afin de se protéger d'une éventuelle trahison, Eliot mit le *masque de contrôlant*. De la sorte, il se porte garant du respect de ses engagements ainsi que ceux des autres. Sa peur se situe au niveau de la perte du contrôle de soi. Effectivement, cette dernière sera associée à une défaite car il n'aura pas su maintenir le contrôle. De plus, aux yeux des autres, il montre sa vulnérabilité, ce qui est déplaisant d'accepter. Assurément, les individus *contrôlants* veulent plutôt montrer leur force et leur courage. Ce qu'Eliot craint aussi est que la confrontation à une situation similaire soit difficilement prévisible. De la sorte, il devient impossible de s'y préparer, d'autant plus que ses réactions relèvent de l'inconscient. Cela l'angoisse car il n'a aucune influence sur elles et ne peut les prévoir.

❖ L'injustice

Bourbeau définit l'injustice comme « (...) *le caractère d'une personne ou d'une chose qui manque de justice* » (2000, p.151). Ainsi, l'appréciation, la reconnaissance, le respect des droits et du mérite de chacun sont, selon elle, des termes associés à la justice. Une personne souffrant d'injustice a le sentiment qu'elle n'est pas appréciée à sa juste valeur ou qu'elle pense ne pas avoir droit à ce

qu'elle mérite. Son physique se traduit par une corpulence rigide et droite. Dans l'ensemble, le corps est harmonieux et tend même vers la perfection.

La personne aura un *masque de rigide* lorsqu'elle sent le besoin de se protéger. Effectivement, cette rigidité lui permet, selon elle, de se couper de ses ressentis. Au-delà des apparences, ce sont des personnes très sensibles. Les individus souffrant d'injustice ont une tendance à être perfectionniste. Selon leurs croyances, le perfectionnisme rime avec justice. Ils sont souvent envieux de ceux qui ont davantage. L'ensemble de leurs postures, leurs comportements ou leur physique montre une rigidité. Pour se protéger, la personne souffrant d'injustice montre un grand optimisme. De cette manière, elle « se voile la face » quant à ses difficultés afin de ne pas montrer qu'elle a besoin d'aide. D'ailleurs, elle n'est pas très encline à en demander. En général, ces personnes ont peur de se tromper ainsi, elles sollicitent beaucoup pour demander si elles sont dans le juste. Cette peur attire davantage de situations où elles se trouvent devant un choix. Elles essaient constamment d'être parfaites, si elles ne le sont pas, elles cherchent absolument à le devenir. « *Les personnes rigides sont très exigeantes avec elles-mêmes dans la plupart des domaines de leur vie. Elles ont une grande capacité à se contrôler, à s'imposer des tâches* » (Bourbeau, 2000, p.159). Ces personnes sont davantage sujettes au burn-out ou à l'épuisement professionnel. Elles cherchent tellement la perfection qu'elles s'épuisent.

Une des peurs prédominantes chez les personnes rigides est la froideur. Effectivement, elles éprouvent beaucoup de difficultés à accepter leur froideur ainsi que celle des autres car, selon elles, cela est synonyme d'injuste et donc inconcevable. De cette manière, elles essaient d'être chaleureuses. Cependant, elles n'imaginent pas que les autres puissent les trouver froides et insensibles.

Cette blessure apparaît aux environs de 4 à 6 ans. Assurément, l'enfant qui exprime un désir d'individualité n'a pas l'impression qu'il peut s'exprimer authentiquement. L'injustice est plutôt associée à une blessure avec le parent du même sexe. Généralement, le parent est froid, sévère, rigide et/ intolérant. Son vocabulaire est fréquemment composé de mots comme « pas de problème », « toujours, jamais » ou/et « très bon/très bien ».

Angela ne comprend pas la raison d'être élevée différemment de ses frères, d'où le sentiment d'injustice. Cela se caractérise par l'impression qu'elle n'est pas acceptée pour ce qu'elle est. Pour se protéger de toute forme d'injustice, elle a mis en place le *masque du rigide*. Ce dernier lui permet d'être dissocié de ses émotions. Du moins, c'est ce qu'elle veut transmettre car en réalité, elle demeure très sensible. Angela montre de la froideur, notamment envers ses collègues car elle se défend d'exhiber sa sensibilité, cela révélerait sa vulnérabilité et donc son imperfection. La croyance des personnes souffrant d'injustice est que la perfection s'avère forcément juste. C'est la raison pour laquelle Angela demeure si exigeante, mais cette course à la perfection l'épuise et l'amènera, dans la durée, à un épuisement professionnel.

Je peux toutefois apporter un regard critique quant à ces différentes blessures. Personnellement, lorsque j'ai lu cet ouvrage, je me retrouvais dans chacune d'entre elles. Or, il n'est pas possible de les avoir toutes. Comme Lise Bourbeau le stipule, chaque individu en a une prédominante. Cependant, cela ne veut pas signifier que nous y correspondons à 100 pourcent. Assurément, chaque individu, étant unique, ne peut pas être cantonné dans une seule et même blessure. De cette manière, il est possible d'avoir des caractéristiques issues d'autres que la principale. Tout au long de sa vie, l'individu se trouve confronté à d'autres blessures. Celles-ci n'influencent pas autant

que la prédominante. D'autre part, classer les différentes souffrances selon 5 catégories peut se montrer réducteur car chaque personne porte un vécu différent. Néanmoins, ces différentes blessures offrent une grille de lecture pour interpréter les souffrances des personnes. Finalement, il faut les considérer avec une certaine souplesse car les masques, comme leur nom l'indique, ne sont pas le reflet de la personne. Ce sont ses peurs qui prennent le dessus sur sa personnalité. En prendre conscience, c'est le début d'une guérison. Lise Bourbeau développe en dernière partie du livre des outils permettant de guérir. Cet ouvrage est, je pense, intéressant pour le métier d'éducateur car il offre une meilleure compréhension de son fonctionnement ainsi que celui des usagers. Après lecture, l'interaction entre les parties n'en sera que meilleur.

« L'être humain a inventé tellement de moyens pour réprimer ses souvenirs douloureux qu'il est très tentant de recourir à une de ces méthodes [masques]. Par contre, plus nous réprimons nos souvenirs douloureux et plus ils se logent profondément dans l'inconscient. Puis, un jour, lorsque nous ne pouvons plus rien enfoncer et que nous atteignons notre limite de contrôle, ces souvenirs refont surface et notre douleur est encore plus difficile gérer » (Bourbeau, 2000, pp. 211-212).

A ce stade, je pense qu'il est nécessaire d'insérer un tableau récapitulatif permettant une meilleure intégration des différentes blessures ainsi que les masques s'y associant. Ce dernier est repris d'un document de cours de C. Grau (2011, p. 1).

Blessures	Masques
Rejet (Sentiment d'être rejeté dans le droit d'exister)	Fuyant
Abandon (Impression d'avoir été délaissé un proche)	Dépendant
Humiliation (Peur de faire honte à l'un de ses parents)	Masochiste
Trahison (Rupture dans la confiance de l'un des parents)	Contrôlant
Injustice (Impression de ne pas être apprécié à sa juste valeur.)	Rigide

Figure 1: Résumé des 5 blessures de Lise Bourbeau

2.1.1.3 Résonances et éducation sociale

Les résonances provoquées par la confrontation aux souffrances des usagers sont parfois difficiles à gérer. Ainsi pour se protéger, les éducateurs sociaux peuvent mettre en place des mécanismes de défense. Toutefois, avant de les développer, il est je pense, nécessaire d'apporter davantage d'éléments de compréhension quant aux résonances, appelées *marqueurs somatiques* par Antonio Damasio dans son ouvrage, *L'erreur de Descartes : la raison des émotions*.

Le cortex préfrontal est impliqué dans la conservation et la réactivation des associations entre les états du corps et les situations. En d'autres termes, le cortex préfrontal permet d'associer une situation particulière comme un décès avec une émotion telle que la tristesse. Ainsi, lors de confrontation à une situation similaire, le cortex frontal l'associera aux souvenirs. De cette façon, les

mêmes émotions vont émerger. Dans mon travail, résonance est le terme que j'utiliserai pour désigner ce phénomène.

Lorsque l'éducateur social, comme je l'ai mentionné dans les vécus personnels, ressent des émotions liées aux résonances, il peut les gérer maladroitement. Je veux dire par là que l'identification, la projection, le déni ou encore la banalisation sont des mécanismes de défense inconscients permettant de rendre la douleur plus supportable. L'utilisation du même mécanisme constitue un mode de vie névrotique, ce qui est particulièrement néfaste en éducation sociale. Il en existe d'autres. Cependant, j'en ai sélectionné 4, car il me semble que dans la relation avec les usagers, ces derniers sont plus souvent utilisés. Selon Plutchik, cité par Ionescu, Jacquet et Lhote, le terme de défense fait référence à « (...) un processus inconscient destiné à dissimuler, éviter ou modifier des menaces, des conflits ou des dangers » (1997, p. 25). Cette idée rejoint celle de Lise Bourbeau lorsqu'elle écrit : « Comme pour toutes les blessures, l'humain fait tout pour ne pas être conscient de sa souffrance, car il a trop peur de sentir la douleur associée à cette blessure » (2000, p.100). C'est la raison pour laquelle l'individu met en place différents mécanismes de défense développés succinctement ci-dessous.

❖ L'identification

Selon le grand dictionnaire de la Psychologie, l'identification est définie comme étant un « *Processus par lequel un individu se rend semblable à un autre, en totalité ou en partie (...)* » (Bloch, Chemama, Dépret, Gallo, Leconte, Le Ny, Postel et Reuchlin, 2002, p. 440).

Dans l'évolution de l'individu, l'identification est un processus nécessaire et normal qui permet la construction de son identité. Effectivement, elle se crée en observant et en s'appropriant des éléments provenant de l'extérieur. Par exemple, les enfants s'identifient aux personnes proches, par exemple, les parents. Ainsi, ils essaient un maximum de leur ressembler en reprenant leurs gestes, leurs paroles et même leurs habitudes vestimentaires. Puis à l'adolescence, ce sera généralement envers des stars. Finalement, adultes, les individus s'identifient à un proche, le considèrent comme un modèle et tendent à lui ressembler, l'identité est en continuelle construction. Cependant, la conséquence de l'identification d'un adulte, n'est pas la même que celle d'un enfant étant donné que la maturité lui a permis de mettre une distance entre sa propre identité et celle des autres.

Si je prends l'exemple d'un éducateur social, il pourra s'identifier à l'histoire personnelle du bénéficiaire. De cette façon, il considérera ses besoins comme étant ceux de ce dernier et donc, il ne prendra pas en considération l'histoire de l'utilisateur ainsi que ses besoins réels. L'éducateur s'appropriera son histoire comme étant la sienne. Ainsi, ce comportement rendra la prise en charge néfaste.

❖ La projection

Ionescu, Jacquet et Lhote définissent ce mécanisme de défense comme une « (...) opération par laquelle le sujet expulse dans le monde extérieur des pensées, affects, désirs qu'il méconnaît ou refuse en lui et qu'il attribue à d'autres, personnes ou choses de son environnement » (1997, p. 228). En d'autres termes, une personne entrant en interaction avec l'individu, lui renvoie en miroir des éléments qu'il n'apprécie et n'accepte pas chez lui. Cela peut provoquer des émotions telles que l'agressivité. Assurément, la confrontation d'un élément négatif qui le dérange, peut éveiller des

comportements agressifs. « C-G. Jung définit la projection comme un transfert inconscient » (1987 cité par Pache, 2003, p. 33). En effet, seule une réflexion sur soi-même ainsi que sur son fonctionnement peut amener une prise de conscience quant à ce mécanisme de défense. La projection se produit dans les relations. C'est la raison pour laquelle les éducateurs sociaux y sont confrontés.

Par exemple, un éducateur, qui n'accepte pas son agressivité peut entrer dans une grande colère à la simple confrontation avec un usager qui a tendance à l'agressivité. Les interactions avec cette personne ne seront pas objectives par rapport au miroir que lui renvoie ce bénéficiaire. Son attitude ne sera donc pas professionnelle et les conséquences pourront être importantes (incompréhension, injustice, etc.).

❖ Le déni

Le déni est défini comme une « (...) action de refuser la réalité d'une perception vécue comme dangereuse ou douloureuse (...) » (Ionescu, Jacquet, Lhote, 1997, p. 167). Ce mécanisme renvoie aussi à la notion de refoulement. D'ailleurs, je pense que ces 2 mécanismes sont liés. Effectivement, dans chacun des 2, il y a une volonté de s'éloigner de réalités rappelant une expérience difficile, mais aussi le refus catégorique de les intégrer comme faisant partie de soi. Ce mécanisme peut être conscient ou non. Si un individu a refoulé un événement, il va inévitablement nier son existence, cela relève donc du déni.

La situation, ci-dessous, exposée par D'angeli peut survenir avec un éducateur, dans le cadre d'un foyer pour enfants.

« Lorsque dans une famille, un enfant se plaint, l'adulte va se mettre en colère en lui répliquant qu'il raconte des bêtises, qu'il ne sait pas de quoi il parle et qu'il ferait mieux de se taire ! Si l'adulte se met en colère, c'est que la blessure exprimée par l'enfant résonne avec la sienne. L'enfant fait mal à l'adulte par l'intermédiaire de leur blessure commune. L'adulte va alors réagir, parfois violemment, en imposant le silence à l'enfant » (D'Angeli, 2010, p. 80).

❖ La banalisation

Selon D'Angeli, la banalisation est le principe de ne pas reconnaître ses souffrances en les minimisant. De cette manière, l'individu relativise ses problèmes en se disant par exemple : « il y a pire que moi » ou encore « avec tout ce que j'ai, je ne peux pas me plaindre ». En agissant de la sorte, la souffrance est enfouie à l'intérieur mais n'est pas oubliée, par conséquent une confrontation suffirait à l'éveiller (2010, p. 80).

Un éducateur social peut avoir utilisé ce mécanisme de défense face à une difficulté qu'il a rencontrée, étant enfant, telle que la violence. Face à un usager qui a subi des actes de violence, l'éducateur aura la même attitude qu'envers sa propre histoire. Par conséquent, le bénéficiaire pourrait ne pas se sentir écouté et pris au sérieux dans sa souffrance. Ce qui est finalement contraire au métier d'éducateur qui apporte un soutien et une écoute aux personnes dont il s'occupe afin de favoriser leur autonomie.

A ce stade de ma recherche, je possède des éléments qui amènent déjà des réponses à mes hypothèses, notamment la première: « La stabilité émotionnelle est une condition nécessaire à

l'exercice du métier d'éducateur social, faute de quoi ce dernier risque des identifications avec les usagers, ce qui est inadéquat, voire pathogène ». Effectivement, l'identification est un mécanisme de défense qui peut être utilisé dans la pratique professionnelle de l'éducateur social mais il n'y a pas que celui-ci. Comme cité préalablement, il peut en utiliser d'autres. D'autre part, ma troisième hypothèse: « *Lorsque l'éducateur social a un vécu qui lui laisse des blessures, il risque d'être trop touché par la situation de son usager et il est donc nécessaire qu'il fasse du développement personnel pour gérer ses émotions* » semble fondée. Assurément, si je reprends le discours de Lise Bourbeau, en chaque individu sommeillent des blessures. Ainsi, l'activation de ces dernières rend l'action éducative difficile. De ce fait, il devient nécessaire d'effectuer un travail s'y rapportant. La suite de ma recherche me permettra d'amener davantage d'apport théorique à mes hypothèses.

Ce n'est pas seulement les blessures que nous avons subies dans le passé, mais le travail d'éducateur social qui peut-être blessant au quotidien. Aussi, je trouve qu'un travail relatif à la gestion de nos émotions s'avère primordial dans le but de nous préserver, mais aussi d'offrir une meilleure prise en charge des usagers.

2.1.2 Incidences des émotions sur la pensée

2.1.2.1 Définitions et caractéristiques des émotions

Pour vérifier mes hypothèses, j'ai besoin de clarifier le concept des émotions. Pour ce faire, il m'est tout d'abord nécessaire de chercher des informations dans l'historique des émotions, puis d'établir ma propre définition dans le but d'être au clair sur ce concept sensiblement complexe. Enfin, comprendre leurs incidences sur la capacité à réfléchir est primordial pour la vérification d'une de mes hypothèses : « *Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions* ».

Rimé et Scherer, *Textes de base en psychologie*, Lelord et André, *La force des émotions*, Cosnier, *Psychologie des émotions et des sentiments*, sont les principaux auteurs sur lesquels je me suis appuyée pour trouver les réponses.

Je me suis rendu compte que, depuis de nombreuses années, les recherches sur les émotions suscitent beaucoup d'intérêt et d'interrogations. De ce fait, il y a eu énormément de chercheurs autour de ce concept. Les apports historiques ne sont pas exhaustifs, mais ils me permettent d'avoir un regard global sur l'évolution des théories des émotions.

Afin de mieux cerner les différentes théories des émotions, j'ai reproduit le tableau de François Lelord et Christophe André relevant 4 courants qui se basent chacun sur une hypothèse (2001, p.23).

Courant Théorique	Devise	Fondateur ou grand représentant	Conseil de vie
Evolutionniste	Nous sommes émus parce que c'est dans nos gènes.	Charles Darwin (1809-1882)	Soyons attentifs aux émotions : elles nous sont utiles.
Physiologiste	Nous sommes émus parce que notre corps est ému.	William James (1842-1910)	Contrôlons notre corps, nous contrôlerons nos émotions.
Cognitiviste	Nous sommes émus parce que nous pensons.	Epictète (55-135 apr. J.-C.)	Pensons différemment : nous contrôlerons nos émotions.
Culturaliste	Nous sommes émus parce que c'est culturel.	Margaret Mead (1901-1978)	Soyons attentifs au milieu avant d'exprimer ou d'interpréter une émotion.

Figure 2 : Résumé des 4 courants théoriques de François Lelord et Christophe André

Ce tableau est toutefois réducteur. Lelord et André ont apporté des compléments à ce tableau que je trouve pertinent de développer (2001, pp.15-23).

❖ La première possibilité : « *Nous sommes émus parce que c'est dans nos gènes.* »

Cette première théorie est issue « (...) des disciples modernes de Darwin, les psychologues évolutionnistes » (Lelord et André, 2001, p.16). Selon eux, comme le titre l'indique, les gènes portent nos émotions. C'est de cette manière qu'elles ont permis, depuis bien des années la survie de l'espèce humaine. Les émotions fondamentales telles que la colère, la peur ou encore le désir poussent les individus à agir afin de garantir leur survie ainsi que leur statut. Par exemple, la peur permet à l'individu de fuir le danger et assure ainsi son intégrité physique.

L'observation effectuée par des primatologues a montré la similitude des comportements émotionnels humains à ceux des primates. En effet, au quotidien, ces singes rencontrent des conflits, des rivalités, des alliances et des réconciliations. Ces comportements caractérisent également la vie des êtres humains. Cette ressemblance montre la présence d'émotions chez nos prédécesseurs.

Très tôt, les bébés vivent leurs premières émotions. Les réactions relatives à la joie sont perceptibles dès l'âge de 3 mois. Puis, la colère se fait sentir aux environs de 4 à 5 mois.

Des chercheurs amènent des précisions quant à cette première hypothèse. En effet, Darwin (1872) se pencha sur l'expression des émotions. Les théories de William James ainsi que Carl Lange évoquèrent les changements physiologiques qu'elles induisent. Cannon (1915), quant à lui, défendit l'idée que les émotions se situent en premier lieu au niveau du cerveau. A partir de là, 2 idées parallèles, s'affrontant durant le XXe siècle, naquirent. Ce débat fut un point de repère pour de nombreuses théories sur les émotions. James et Cannon ne s'entendaient pas sur l'origine des expériences émotionnelles. Effectivement, selon James, les émotions étaient le résultat d'une prise de conscience des changements physiologiques (accélération du rythme cardiaques) et comportementaux (fuite). Alors que Cannon attestait que le début d'une expérience émotionnelle se situait au niveau du cerveau. Ce n'est qu'au travers des représentations cognitives qu'elle sera traduite et interprétée pour finalement ressortir sous forme d'émotion.

Dans un même temps, Watson (1919) développa sa thèse sur le fait que les émotions sont associées à de purs réflexes, par conséquent, l'incidence psychologique de ces dernières fut écartée. Par la suite et jusque dans les années 50, beaucoup de physiologistes, suite à la thèse de Watson, investiguèrent dans la compréhension des émotions au niveau des neurosciences. Des théories autour de « (...) la formulation du circuit de Papez, du rôle du système limbique, de la conception du cerveau viscéral » (Rimé et Scherer, 1993, p. 9), ont vu le jour à cette période. En parallèle, des recherches au niveau biologique étaient entreprises sur l'innéité des émotions.

Ces divers exemples montrent que les émotions sont continuellement présentes dans l'évolution de l'espèce animale, mais aussi humaine et qu'il n'est pas envisageable de les bannir puisqu'elles sont présentes dans nos gènes.

❖ La deuxième possibilité : « *Nous sommes émus parce que notre corps est ému.* »

Cette approche est évoquée par James, psychologue et philosophe américain. Il est l'annonciateur d'une théorie pouvant être synthétisée par : « *L'émotion, c'est la sensation* » (Lelord et André, 2001, p.18). Lelord et André illustrent la théorie de James à l'aide d'un exemple. Les individus sentent qu'ils pleurent, et c'est la raison pour laquelle ils sont tristes. Généralement, nous pensons l'inverse ; nous pleurons parce que nous sommes tristes.

Afin de mieux cerner cette approche, les 2 auteurs développent un exemple concret montrant que la réaction de l'individu précède sa réaction émotionnelle. Une personne évitant in extremis un accident réagira suite à une montée d'adrénaline, qui augmentera la fréquence cardiaque, puis elle sentira l'émotion liée à la peur.

Les marqueurs somatiques, issus de la théorie de Damasio, amènent des éléments de compréhension quant à cette hypothèse. Ces derniers sont « *des bouleversements physiologiques associés à nos représentations* » (2005, p.5). Assurément, ce sont des signaux négatifs ou positifs véhiculés dans le corps amenant des sensations plaisantes ou déplaisantes. Ce qui nous permet, grâce à une anticipation et une intuition, de prendre rapidement la meilleure décision. Pour illustrer ce discours, je prends l'exemple d'une femme qui veut prendre le train seule très tard dans la nuit. Elle va, en évoquant cette idée, être parcourue de signaux positifs ou négatifs selon son vécu et ses souvenirs. Ces derniers l'amèneront à se positionner en faveur de cette décision ou non. Finalement, ce sont en premier lieu les sensations physiques qui vont amener l'individu à ressentir des émotions et non l'inverse.

❖ La troisième possibilité : « *Nous sommes émus parce que nous pensons.* »

Les philosophes, plus précisément les stoïciens de l'Antiquité comme Epictète, sont les précurseurs de cette théorie. Les adeptes de cette théorie cognitive pensent que les individus répertorient systématiquement les différents événements vécus « (...) *selon un arbre de décision : agréable/désagréable, prévu/imprévu, contrôlable/non-contrôlable, causé par nous/causé par un autre* » (Lelord et André, 2001, p. 20). De ces combinaisons naissent des émotions. Les 2 auteurs illustrent cette théorie par ces exemples :

- Imprévu – désagréable – contrôlable – dû à un autre = colère
- Prévu – désagréable – contrôlable = anxiété

De cette approche est née divers types de psychothérapies cognitives pour aider l'individu à raisonner autrement. Lelord et André amènent des éléments de compréhension au travers d'un exemple sur la manière de penser d'un individu déprimé. Leur raisonnement sera axé sur la combinaison « non-contrôlable » et « causé par lui ». Ainsi, les émotions ressenties seront de l'ordre de la tristesse et de l'anxiété. Une recherche basée sur ces mécanismes de pensée permettra au psychothérapeute de mieux les cerner pour l'aider à les modifier.

Déjà, à l'époque de Platon (environ de 427 avant J-C), il considérait les émotions comme des perturbateurs de la pensée. Si je ne m'en tenais qu'à cela, je pourrais déjà répondre à ma deuxième hypothèse : « *Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions* ». Dans la même lignée, Kant (1724-1804) va plus loin en affirmant clairement que les individus sous l'emprise des émotions sont des personnes malades. Effectivement, les émotions étaient associées à des « *maladies de l'âme* » (Kant cité par Rimé et Scherer, 1993, p.7). « *A ses yeux, l'âme n'était saine que pour autant qu'elle demeure sous l'autorité absolue et incontestée de la raison* » (Kant cité par Rimé et Scherer, 1993, p.7). Ces 2 auteurs ont plutôt souligné les nuisances qu'elles provoquaient ainsi que leur inutilité. Suite à cela, une question m'interpelle toujours: est-il possible de ne pas en avoir ? Si je me réfère à la première hypothèse de Lelord et André, la réponse est non car elles permettent de garantir notre survie.

Selon Epictète, repris par Lelord et André, « *Ce ne sont pas les événements qui affectent l'homme, mais l'idée qu'ils en ont* » (2001, p. 21). Cette citation résume bien cette troisième hypothèse.

❖ La quatrième possibilité : « *Nous sommes émus parce que c'est culturel.* »

Cette quatrième théorie est représentée par Mead qui, en 1928, écrit dans un ouvrage ses observations de différentes tribus d'Océanie quant à l'influence de la culture sur les émotions. « *Pour les partisans de l'approche dite parfois culturaliste, une émotion est avant tout un rôle social* » (Lelord et André, 2001, p. 21). En effet, la société inculque aux individus différents rôles émotionnels. Par exemple, il est « normal » pour chacun de nous, que, suite au refus d'une augmentation de salaire, nous soyons énervés. Cette émotion résulte de la culture de la société dans laquelle nous vivons. Cependant, une personne ayant vécu sur un autre continent pourra avoir une toute autre réaction face à la même situation. Un exemple tiré de l'ouvrage, *La force des émotions*, permet d'illustrer ces propos. Dans certaines cultures, une personne qui pleure inspirera la sympathie et l'attention. Alors que dans d'autres, cette attitude signifiera plutôt un manque de contrôle de soi, voire un manque de virilité pour les hommes.

James Averill, psychologue culturaliste, soulève que les rôles sociaux inculqués par la société nous amènent à adopter des comportements inappropriés dans un contexte « normal » mais que sous l'emprise des émotions, ils deviennent tout à fait acceptables.

Actuellement, cette théorie devient de plus en plus discutable car il n'est plus vraiment possible d'admettre que les émotions soient exclusivement culturelles.

A mon sens, cette façon d'analyser les émotions mérite des commentaires. Lelord et André comparent des courants théoriques qui ne sont pas forcément antagonistes, et qui peuvent être compatibles si je me réfère au schéma de Christiane Grau (voir Figure 3 : Schéma de l'interdépendance entre la pensée, le corps et l'émotion).

Ces différents courants sont interdépendants et indissociables et donc, il est important de les prendre en compte de manière distincte. Effectivement, une pensée génèrera une émotion puis un comportement ou inversement. Pour illustrer ces propos, voici un exemple : Dans un moment de dépression, une personne sera sujette à des perceptions négatives. Ainsi, son comportement sera influencé par son état émotionnel interne et par ses pensées. Ces courants n'évoquent pas les mêmes époques. Ceci dit, cela apporte toutefois un regard sur les idées qui ont existé. J'ai trouvé intéressant de relever ce tableau car il me permet de considérer les émotions sous différents angles.

Ce premier regard sur les théories m'a permis de me rendre compte de l'ampleur des recherches sur les émotions. Les théories ont beaucoup évolué, au même titre que les définitions. Assurément, les définitions des émotions ont tellement changé qu'il n'est ni possible, ni nécessaire de toutes les recenser. Cependant, j'en ai retenu quelques unes qui me semblent indispensables pour bien distinguer l'évolution mais aussi pour apporter des éléments de réponse à mes hypothèses. Les définitions suivantes ne sont pas représentatives de tous les chercheurs à cette même époque.

Tout d'abord, l'étymologie du terme émotion permet de porter un premier regard sur sa définition. « *Le mot « émotion » vient du latin « emovere, emotum » (enlever, secouer) et de « movere » (se mouvoir)* » (Belzung, 2007, p. 14). Dans l'interprétation de cette étymologie, le terme « émotion » exprime des changements psychiques ou comportementaux. Il fait aussi référence à un état

d'« ébranlement ». Selon les courants de pensées et les époques, cet ébranlement est interprété de différentes manières.

Comme j'ai pu le constater lors de mes recherches, le concept ainsi que la définition des émotions changent passablement au fil des courants de pensée et des époques. En effet, au temps de Platon, comme évoqué dans le chapitre précédent, les émotions étaient considérées comme des dérangements, dont les définitions se rapprochaient de celle-ci : « *L'émotion est une perturbation aiguë de l'individu dans son ensemble, d'origine psychologique, impliquant le comportement, l'expérience consciente et le fonctionnement viscéral* » (Young, 1943, cité par Belzung, 2007, p.16).

« *L'émotion est le signal préparatoire qui prépare l'organisme pour le comportement d'urgence... Le but de ce comportement est de restaurer la sécurité* » (Rado, 1969, cité par Belzung, 2007, p.16). Cette définition amène à poser un autre regard sur les émotions, celles permettant la survie de l'espèce humaine. Ici, cet ébranlement est positif car il permet à l'individu de réagir rapidement. Puisque cela secoue, cela montre donc l'importance de les gérer.

Cette idée de perturbation, d'ébranlement, tend petit à petit vers une vision plus optimiste et constructive du principe des émotions. Effectivement, comme l'indiquent les théoriciens tels que Lazarus, Coyn et Folkman, « *Les émotions se caractérisent autant par un processus cognitif que par des qualités motivationnelles* » (1982, cité par Rimé et Scherer, 1993, p.98). Contrairement aux idées de Platon, les émotions apparaissent comme étant bénéfiques pour l'individu.

Les émotions sont « (...) *comme des patrons biologiquement fondés de perception, d'expérience, de physiologie, d'action et de communication, caractérisés par leur aspect épisodique, de courte durée, et qui se produisent en réponse à des défis et opportunités physiques et sociaux spécifiques* » (Keltner et Gross, 1999, cité par Niedenthal, Krauth-Gruber et Ric, 2008, p. 14). Cette définition amène l'individu à envisager les différentes manifestations pour exprimer, verbalement ou non, ses émotions. La définition de Keltner et Gross relève cette interdépendance en relatant les émotions comme étant « (...) *biologiquement fondés de perception, d'expérience, de physiologie, (...)* » (1999, cité par Niedenthal, Krauth-Gruber et Ric, 2008, p. 14). Ainsi, l'ouvrage de Christiane Grau, *Coaché avec la PNL*, me permet d'apporter un complément à cette définition. En effet, la pensée, le corps et l'émotion demeurent interdépendants. Une modification dans l'une des composantes amènent des changements dans les 2 autres. Comme le montre le schéma de l'interdépendance ci-contre, il y a un équilibre énergétique entre ces trois composantes, donc si par exemple, l'émotion devient trop importante, l'énergie se portera davantage dans l'Etat émotionnel Interne (EI), ce qui limitera l'énergie nécessaire au bon fonctionnement de la pensée et du corps (Grau, 2012, p. 54). De cette manière, cela induira peut-être une gestion inadaptée de la situation.

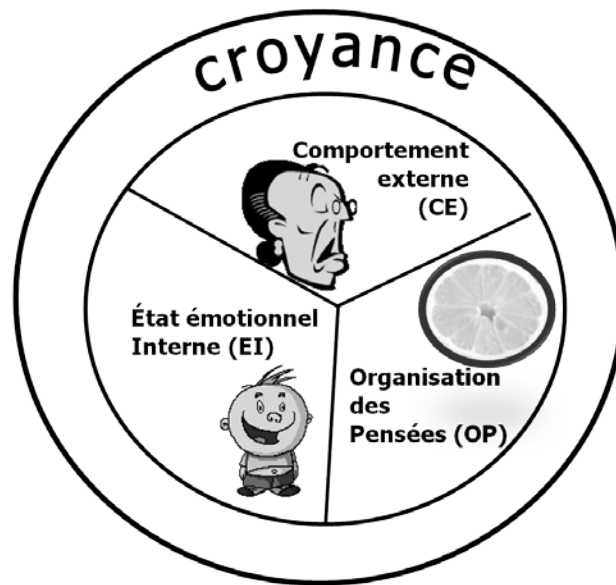


Figure 3 : Schéma de l'interdépendance entre la pensée, le corps et l'émotion

En bref, ces quelques définitions montrent bien l'évolution des théories sur les émotions. Considérées, autrefois, comme des maladies de l'âme, des entraves au bon fonctionnement de l'individu ; elles sont aujourd'hui jugées comme étant nécessaires et utiles pour assurer une réussite personnelle et professionnelle.

A la suite de mes recherches théoriques, voici comment je définirais les émotions : états affectifs déclenchés par un stimulus externe ou interne, provoquant des sensations agréables ou désagréables entraînant une réaction visant la survie de l'être humain.

2.1.2.2 Inventaires des émotions classiques

Avant de passer aux techniques de gestion d'émotions, il est nécessaire de relever de quelles émotions nous parlons. Chaque individu est riche d'émotions. Elisabeth Couzon et Françoise Dorn les expliquent dans leur ouvrage, *Les émotions: développer son intelligence émotionnelle*. Certaines émotions sont liées à l'éducation, aux expériences de vie et d'autres sont innées, comme les 6 émotions de base développées ci-dessous.

❖ La peur

La peur est une émotion indispensable car elle annonce la présence d'un danger. Effectivement, elle se présente lorsque l'individu se sent en danger et donc le met en état d'alerte. L'organisme, par conséquent, se mobilise par des changements physiologiques importants. Une accélération cardiaque et respiratoire ainsi que des tremblements préparent l'organisme à fuir, combattre le danger ou s'immobiliser. Les peurs récurrentes proviennent d'un fait marquant mal géré. De cette manière, cet élément est ancré dans le psychique et produira des peurs par anticipation lors de confrontation à une situation semblable.

❖ La colère

La colère naît à partir du moment où l'individu sent que ses frontières ont été enfreintes. Elle protège donc notre intégrité.

« Les déclencheurs de la colère sont multiples : frustration devant un obstacle que l'on n'arrive pas à franchir, injustice ou une impression d'injustice, dommage causé par un tiers, atteinte à son intégrité physique ou psychique, limites personnelles transgressées par l'autre, signal d'un abus qu'il est temps d'arrêter, atteinte à notre système de valeurs » (Couzon et Dorn, 2007, p. 32).

Une forte colère produit un besoin de l'évacuer. Cela peut se traduire par une envie de frapper. Cette intention n'est généralement pas dans le but de détruire, mais d'éliminer les tensions internes de l'individu. Finalement, les fonctions de la colère sont de préparer l'individu à agir, mais aussi d'avertir de son intention.

❖ La tristesse

« La tristesse est un relâchement, un lâcher-prise émotionnel qui se produit lors d'une perte, un manque, une attente ou un souhait non satisfait » (Couzon et Dorn, 2007, p. 34). Cette émotion montre la vulnérabilité de l'individu, peut-il en retirer un apprentissage.

❖ La surprise

« La surprise est attachée à un changement imminent. Il y a de bonnes et de mauvaises surprises » (Couzon et Dorn, 2007, p. 36). Elle permet de s'adapter à l'inattendu. Elle met l'individu dans une position inconfortable car il ne peut pas anticiper ses réactions. C'est la perception d'éléments nouveaux ou imprévus qui la déclenchent. Comme pour chacune des émotions, les réactions diffèrent. Pour la surprise, il peut y avoir de l'enthousiasme, de l'étonnement, de la stupéfaction et même de l'insécurité.

❖ Le dégoût

« Le dégoût est un mouvement de répulsion et d'aversion qui nous indique que quelque chose ou quelqu'un est nuisible » (Couzon et Dorn, 2007, p. 37). Les déclencheurs de cette émotion peuvent être des aliments, mais aussi des comportements non-éthiques, tabous ou dégradants.

❖ La joie

« La joie est l'énergie du bien-être » (Couzon et Dorn, 2007, p. 38). Sa présence est possible à partir du moment où les émotions telles que la peur, la colère et la tristesse sont bien exprimées. Le désir, l'anticipation positive d'un événement, le succès ou encore le bien-être déclenche la joie. Cette émotion est momentanée, contrairement au bonheur, qui est un état. L'endorphine, l'hormone du bonheur, est sécrétée. La joie donne l'énergie d'avancer et donc elle permet la réalisation de soi.

De ces 6 émotions en naissent d'autres. Les émotions secondaires sont issues de l'éducation, de la culture et de l'histoire personnelle. Par exemple : l'anxiété, l'agressivité, l'émerveillement,

l'enchantement sont des émotions secondaires. Finalement, il y a les émotions dites sociales. Celles-ci sont inhérentes à la relation avec autrui. Dans cette catégorie, il y a, par exemple, la méfiance, la compassion, l'envie, la jalousie, la honte, l'enthousiasme, la culpabilité, etc. A mes yeux, les éducateurs sociaux se trouvent tout autant confrontés à des émotions dites de base qu'à des émotions secondaires et sociales.

2.1.2.3 Fonctions des émotions

Maintenant que j'ai abordé les émotions évoquées à différentes époques et par divers chercheurs, il me semble nécessaire de me pencher sur la question de leurs fonctions. Étant donné que les bannir n'est pas envisageable, j'aimerais comprendre les raisons de leur présence.

Selon les courants de pensée et les époques, les théoriciens n'ont pas tous la même vision sur les fonctions des émotions. Effectivement, certains comme Kant prônent l'idée que les émotions n'ont aucune utilité hormis perturber notre capacité à réfléchir. D'autres, tels que Damasio ou Goleman, tendent à dire qu'elles sont essentielles pour nous permettre justement de réfléchir. D'une manière générale, ils s'accordent quasiment tous pour affirmer que les émotions sont vitales et omniprésentes.

Pour classer les différentes fonctions des émotions, je me suis inspirée de Couzon et Dorn (2007, p. 14) qui les divisent en 2 catégories. La première se situe au niveau de l'individu et la deuxième au niveau des autres.

❖ Par rapport à l'individu

Une des fonctions fondamentales des émotions est d'assurer la survie de l'espèce humaine, c'est-à-dire le besoin de se protéger contre la perte de son intégrité et le besoin de se reproduire. Ainsi, les réactions s'articulent autour de ces objectifs. Par conséquent, elles préparent le corps à réagir. Par exemple, lors d'agression, les réactions émotionnelles vont permettre à l'organisme d'évaluer l'intensité du danger. De cette évaluation va naître une réaction d'évitement, de fuite ou d'affrontement. Par conséquent, des manifestations physiques telles qu'une augmentation des pulsations cardiaques et du flux sanguin dans les jambes prépareront l'organisme à fuir le danger. Les comportements résultant des émotions s'orientent toujours vers la préservation de l'intégrité de la personne.

Les émotions permettent de donner une indication quant à la satisfaction ou non-satisfaction d'un désir, d'une croyance ou d'un intérêt personnel, relationnel ou social. L'intérêt personnel évoque l'intégrité physique et psychologique de l'individu. Cela implique donc la nécessité d'une protection corporelle, la satisfaction des besoins élémentaires ainsi que la préservation de l'estime de soi. De plus, les intérêts d'ordre relationnel sont ciblés sur les liens fondamentaux (familiaux) permettant une cohésion sociale. Enfin, les intérêts sociaux évoquent le respect des normes, des valeurs rendant possible la vie en communauté. L'intensité des émotions varie.

Dans l'ouvrage de *Textes de Base en psychologie*, il est rappelé que Mowrer (1960, cité par Rimé et Scherer, 1993, p. 102) et d'autres théoriciens avancent l'idée que le système émotionnel permet d'entrer dans un processus d'apprentissage. Par exemple, les émotions négatives évoquent des signaux d'aversion ou de douleur. Ces derniers vont induire un comportement d'évitement. Dans le

cas contraire, des émotions positives vont émettre des signaux de récompense et de succès. Ce principe de cause à effet se définit par du conditionnement. Ce dernier est un processus psychologique permettant d'établir un lien entre le stimulus (personne, objet, événement) et les émotions ressenties. De cette manière, le cerveau assimilera les 2 comme étant liés. Ce processus permet d'anticiper grâce aux expériences émotionnelles vécues positivement ou négativement. De plus, comme cité par Damasio, l'omniprésence des émotions amène « *Chaque image pratiquement, qu'elle soit effectivement perçue ou mémorisée, s'accompagne d'une réaction quelconque de l'appareil émotionnel* » (1999, p. 81). En résumé, les réactions émotionnelles constituent pour l'individu, et ce depuis son plus jeune âge, un apport essentiel dans l'apprentissage de la vie. Ces dernières le poussent dans une forme d'adaptabilité de ses comportements.

❖ Par rapport aux autres

Vis à vis d'autrui, les émotions permettent d'entrer dans un processus de communication. Effectivement, 93% de la communication est inconsciente (Grau, 2009, p.30). Cela laisse donc une large place à l'expression non-verbale. Lors d'interactions, les expressions telles qu'un rougissement, un sourire, une crispation, en disent long sur l'état émotionnel de la personne. Au travers de ces réactions involontaires, l'individu communique et laisse transparaître des informations à l'autre. Celles-ci lui donnent des indices sur la manière d'entrer en contact favorisant une bonne communication. Par exemple, grâce à des signaux non-verbaux montrant l'état émotionnel actuel de l'utilisateur, un éducateur va adapter sa manière d'interagir.

Très tôt, la « *communication émotionnelle* » (Niedenthal, Krauth-Gruber et Ric, 2008, p. 74) alimente le lien entre le nouveau-né et les parents. En effet, c'est au travers des signaux, tels qu'un sourire, des pleurs que le bébé essaie de communiquer avec les personnes s'occupant de lui. Par ces interactions, l'adulte va lui transmettre les comportements émotionnels à adopter face à des situations spécifiques. Cela fait référence au principe de l'apprentissage expliqué ci-dessus.

Au sein d'un groupe, les émotions sont importantes pour maintenir la cohésion. Lors d'événements positifs, comme la victoire d'un match de basket, les différents joueurs vont être joyeux. Inversement, lors d'une défaite, ce même groupe va rester solidaire et se soutenir dans sa tristesse. Ces 2 cas de figures vont renforcer la cohésion de l'équipe. Les émotions peuvent favoriser la capacité à vivre en groupe. A l'inverse, celui qui ne partage pas les mêmes émotions va très vite se sentir exclu.

Ces informations me permettent d'apporter quelques éléments de réponse quant à ma deuxième hypothèse: « *Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions* ». Assurément, la notion d'ébranlement, développée au préalable, me permet d'affirmer que les émotions déstabilisent positivement ou négativement l'individu dans son ensemble. Cependant, à ce stade de ma réflexion, il me manque encore des éléments pour répondre clairement à cette hypothèse. Effectivement, il me semble judicieux de réfléchir sur le principe que les émotions dérangent ou non le processus réflexif. C'est sur cette base que je poursuis mon travail.

2.1.2.4 Emotion et réflexion

2.1.2.4.1 Incidences des émotions sur la réflexion

Afin de mieux cerner l'influence des émotions sur la réflexion, il me paraît nécessaire de remonter jusqu'au cerveau pour comprendre globalement son fonctionnement. Pour rédiger ce chapitre, je me suis principalement basée sur l'article de Lefavrais et de Faure, *Le fonctionnement des émotions éclairé par les neurosciences*.

Les émotions sont traitées, gérées et stockées dans le système limbique. Ce dernier gère aussi les souvenirs et l'apprentissage dont les émotions découlent. Le système limbique est un ensemble de structures cérébrales. Il regroupe l'hypothalamus, l'hippocampe, l'amygdale, le thalamus, la formation réticulée, le fornix, le septum et l'hypophyse. Ces derniers ont des rôles bien distincts et s'influencent réciproquement. Cependant, j'approfondirai davantage certaines structures cérébrales qui apportent des éléments de compréhension dans ma recherche.

Le système limbique a la capacité de contenir l'énergie des émotions. Néanmoins, lorsque ces dernières sont trop denses, le thalamus, dépassé, bloque la transmission de l'information vers le cortex préfrontal ce qui rend la réflexion difficile sur laquelle se base la décision de la réponse. Le thalamus a donc le rôle d'accueillir l'émotion, de la traduire, puis de la transmettre. Cette charge d'énergie est tellement intense qu'elle sera évacuée « lentement » de manière inconsciente afin de soulager le système limbique qui va ensuite libérer le passage de l'information. La charge émotionnelle peut être envoyée, dans le corps, sous forme de changements physiques (sudation, palpitations cardiaques, etc.) et d'activation de comportements (fuite, affrontement, etc.). Ces réactions sont le fruit d'une trop grande intensité d'émotions positives ou négatives.

Dans les situations où le thalamus est libre, il va accueillir, puis transmettre l'émotion au cortex préfrontal. Celui-ci s'occupe de poser un sens en contextualisant cette énergie pour l'amener à la conscience et induire ainsi une réaction adéquate. Si tel n'est pas le cas, la capacité d'analyse n'est pas possible car le surplus de l'émotion bloque l'accès à la capacité réflexive. Ainsi, le comportement adopté sera régi par les émotions et non par la raison.

Cette énergie se répand dans plusieurs structures du système limbique. Ainsi, elle va passer par l'amygdale qui se charge de l'encodage, de la consolidation et de la restitution des informations émotionnelles. L'amygdale ainsi que l'hippocampe contribuent à la formation des souvenirs. Cependant, l'aspect émotionnel de ces derniers est attribué par l'amygdale. Par conséquent, plus la charge émotionnelle est intense, plus elle sera ancrée dans la mémoire. En d'autres termes, l'amygdale a le rôle d'intensifier les souvenirs émotionnels selon la charge qu'ils contiennent. Grâce aux progrès de la neuroimagerie, cela s'explique par l'activation des hormones du stress, lors d'une situation marquée par une forte émotion. C'est la raison pour laquelle un individu retiendra davantage des événements comme un divorce, un décès, une naissance qui génèrent habituellement beaucoup d'émotions. Les hormones du stress activent des récepteurs permettant « (...) à l'amygdale de moduler la consolidation des informations émotionnelles stockées dans d'autres régions cérébrales » (Lechevalier, Eustache, Viader, 2008, p. 396). Cette précision explique que nous avons des résonances émotionnelles lorsque nous sommes confrontés à des situations qui ressemblent à celles que nous avons mémorisées.

Finalement, les émotions et la réflexion sont 2 entités intrinsèquement liées, qui s'influencent mutuellement et qu'il est nécessaire de savoir maîtriser et réguler, afin d'utiliser l'entier de leur potentiel. D'ailleurs, l'observation de certains patients lésés au niveau du cortex préfrontal, qui ne

permet donc plus de ressentir d'émotions, a montré que ces derniers avaient des attitudes dites rationnelles, donc sans l'emprise d'émotion. Cependant, leurs comportements sociaux étaient complètement inadaptés. Selon Damasio « *la capacité d'exprimer et ressentir des émotions est indispensable à la mise en œuvre de comportements rationnels* » (1995, p. 9). Par conséquent, une absence d'émotions semble avoir des effets tout aussi désastreux que leur présence.

Comme le soulignent pertinemment Lefavrais et Faure, « *Lorsqu'il n'y a pas assez d'émotions (par manque de stimulations), ou bien lorsqu'il y en a trop (par excès de stimulation ou par une intensité trop forte de la stimulation), notre faculté à raisonner clairement et à utiliser notre cerveau de manière optimale, s'altère* » (2010, p. 3).

Dans son ouvrage, Ruiz stipule que « *Ce sont habituellement les émotions qui contrôlent le comportement des humains et non les humains qui maîtrisent leurs émotions* » (Ruiz, 2005, p. 104). Je peux donc, au travers de cette citation, faire un lien avec ma première hypothèse qui évoque la stabilité émotionnelle comme étant une condition nécessaire à l'exercice du métier d'éducateur. Effectivement, par extension, une stabilité émotionnelle devient alors primordiale pour contrôler nos comportements. De plus, sur la base des informations récoltées dans ce chapitre, je peux aussi affirmer que ma seconde hypothèse : « *Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions* » est véridique. Assurément, les informations récoltées ci-dessus montrent bien que les individus n'ont pas accès à la réflexion lors de surplus d'émotions. D'autre part, en poussant plus loin la réflexion, le vécu ainsi que les blessures des éducateurs font généralement émerger de fortes émotions. De ce fait, il devient nécessaire d'effectuer un travail personnel. Il est alors essentiel de poursuivre ma recherche par des techniques de gestion des émotions.

Comme le soulèvent Lafortune, Daniel, Doudin, Pons, Albanese, « *Pour améliorer ses habiletés à penser de façon critique, soutient Hassel (2003), il est nécessaire de prendre conscience des biais personnels, des habitudes ainsi que des « états émotifs* » (2005, p. 63).

A ce stade, il me semble nécessaire de mettre en évidence une définition des émotions ainsi qu'une brève explication de leur impact sur la réflexivité.

Emotion : « (...) *Etat affectif intense, caractérisé par une brusque perturbation physique et mentale où sont abolies, en présence de certaines excitations ou représentations très vives, les réactions appropriées d'adaptation à l'événement* » (Dictionnaire Le Robert cité par Couzon et Dorn, 2007, p.13).

D'un point de vue neurologique, lors d'une émotion (positive ou négative) trop intensive, le cerveau limbique bloque la transmission de l'information amenant des difficultés dans la capacité à réfléchir adéquatement. L'information est donc évacuée dans le corps par le biais de réactions physiques ou physiologiques afin de libérer le cerveau limbique. Ainsi, le comportement adopté sera régi par les émotions et non par la raison, ce qui est inadéquat dans la profession d'éducateur social.

2.1.3 Gestion des émotions par le développement personnel

2.1.3.1 Nécessité d'effectuer un travail de développement personnel

Les informations sur la pyramide des besoins de Maslow proviennent principalement de Mias et de Maslow. J'ai trouvé pertinent d'aborder la pyramide de Maslow dans ma recherche. En effet, je pense que les besoins et les émotions sont liés. De ce fait, travailler sur l'un améliore inévitablement l'autre, car un besoin pas satisfait génère des émotions lorsqu'il est mis en éveil.

Selon la pyramide illustrée ci-dessous, l'homme a un ensemble de besoins à satisfaire. Maslow les a classés en 5 groupes : les besoins à la base sont prioritaires et nécessaires à la survie, puis viennent s'ajouter d'autres besoins essentiels à la construction de l'individu. Ils peuvent être répartis en 2 grands types, l'un étant les besoins psychologiques de base comme les besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'affection et d'estime. Le second type se situe au niveau des besoins liés au développement, à l'accomplissement de soi, qui mettent en avant le désir de grandir, d'accroître ses compétences.



Figure 4 : Échelle de la hiérarchie des besoins selon Maslow dite "pyramide" de Maslow¹

Une pyramide, pour qu'elle tienne, doit avoir des bases solides. Si l'un des groupes est fragile, tout peut s'effondrer. Ainsi, cela permet de mettre en lumière l'interdépendance entre les besoins. Ces quelques lignes me permettent de faire une parenthèse avec l'idée qu'un individu, à mon sens, a aussi besoin d'une solidité personnelle et psychique pour travailler auprès de personnes en

¹ Mias L - Maslow, Henderson, Soins – Adresse URL : <http://papidoc.chic-cm.fr/573MaslowBesoins.html> (consulté le 11 juillet 2011)

souffrance. Cependant, les expériences de vie peuvent ne pas satisfaire complètement les besoins de l'individu ou les fragiliser. De ce fait, son comportement sera influencé par ses manques au niveau de ses besoins. De plus, si les besoins physiologiques ne sont pas satisfaits, la personne cherchera auprès d'autrui ses « lacunes ». Ainsi, il est nécessaire d'en avoir conscience, sans quoi il y a des risques, en tant qu'éducateur social, d'aller les chercher dans la relation avec les usagers, ce qui serait inadéquat. Je reviens à affirmer qu'un travail autour de ses blessures et une bonne connaissance de soi permettent d'éviter ce type de dérapages professionnels. Une des possibilités est le développement personnel, qui peut être effectué tout d'abord dans un but personnel. Il peut être aussi utilisé dans le cadre professionnel. Sa finalité est d'accroître, tant au niveau personnel que professionnel, ses compétences pour mieux gérer les situations du quotidien. Ces 2 sphères sont liées. Ainsi, travailler sur l'une amènera forcément des résultats dans l'autre.

Je considère les techniques abordées ci-dessous comme faisant partie du développement personnel car il y a une recherche de mieux-être et de mieux-agir, notamment dans la pratique professionnelle.

2.1.3.2 Exemples de techniques de gestion des émotions

2.1.3.2.1 Justification de la typologie

Au fil de mes recherches, je me suis rendu compte qu'il existe énormément de techniques de gestion des émotions. Je ne vais pas toutes les recenser. Cependant, étant donné qu'il y a toujours une interdépendance entre corps/comportements, pensées et émotions (voir Figure 3 : Schéma de l'interdépendance entre la pensée, le corps et l'émotion), j'ai décidé de reprendre cette logique pour classer les différentes techniques. Ainsi, l'éducateur social voulant faire du développement personnel a le choix d'entrer, soit par une approche centrée sur les émotions, par le corps ou encore par les pensées.

2.1.3.2.2 Approches centrées sur les émotions

Les émotions sont la porte d'entrée de ces approches qui permettent d'entreprendre des changements. Cependant, ce n'est pas une liste exhaustive, il en existe bien d'autres. Cependant, le but de mon travail étant de proposer un échantillonnage de techniques de développement personnel existant, j'en ai développés 2 distinctes.

❖ Le cri primal

Le cri primal a été découvert en 1967 et utilisé notamment par le docteur A. Janov dans les années 70. D'ailleurs, cette thérapie eut beaucoup de succès durant cette période car elle semblait accessible à tout public de part sa simplicité. Cette approche consiste à plonger dans l'inconscient dans le but de ressortir et revivre des traumatismes. Selon Janov, cette approche amène à éliminer les souffrances par le cri. D'ailleurs, comme il le relève : « *Ce n'est pas le cri qui est notre but mais la souffrance que nous cherchons à atteindre* » (Janov, 1975, p. 9). Cette phrase me choque particulièrement car il relève le fait que l'individu doit souffrir pour se libérer. Nous pouvons ne pas être d'accord avec ce qu'il avance. Effectivement, je conçois cette gestion des émotions trop violente voire traumatisante, pour l'individu. Comme je l'ai constaté durant ma formation, revivre des

traumatismes s'avère, la plupart du temps, tout sauf productif. Je reste donc assez critique quant à cette thérapie.

❖ La bio-énergie

« La bioénergie permet de comprendre que le corps humain est basé sur la circulation de flux énergétiques. Ces flux énergétiques et leur bonne circulation dans l'organisme contribuent à un équilibre qui se traduit sur les niveaux : physique, mental, intellectuel, émotionnel, physiologique, psychique et psychologique »².

En d'autres termes, une quelconque perturbation chamboulerait le fonctionnement de l'individu dans ces différents niveaux et induirait des conséquences dans le fonctionnement autant personnel que professionnel. Personnellement, je trouve cette approche intéressante même si elle me semble encore passablement abstraite. Elle peut apporter une aide à des éducateurs sociaux qui sont, par exemple, « vides d'énergie » de par leur surinvestissement professionnel.

2.1.3.2.3 Approches centrées sur le corps

Selon Hébert, « Quand la parole s'avère difficile, le corps devient un médiateur crucial pour extérioriser ses émotions et réactiver sa capacité à l'introspection » (2011, 4^{ème} de couverture). C'est dans cette optique que j'ai trouvé pertinent de développer des techniques de gestion des émotions par le corps.

❖ Les arts martiaux

Les arts martiaux nous ont été majoritairement importés de Chine et du Japon. La population asiatique établit un lien étroit entre spiritualité (bouddhisme, zen, etc.) et pratique martiale. Effectivement, c'est une rencontre entre le corps et l'esprit qui « (...) plaident en faveur d'une attitude de soi mêlant contrôle de ses gestes, de ses émotions et respect d'autrui » (Poy-Tardieu, 2001, p. 26). Dans la pratique de cette discipline, les individus cherchent la satisfaction personnelle au travers d'un bien-être physique, psychique ou spirituel. « Ainsi la pratique de l'art martial peut elle être une aide importante dans la structuration psychologique d'un individu » (Fournier, 2000, p. 29). Je me rends compte que les arts martiaux n'enseignent pas seulement des techniques mais ont un énorme potentiel dans le développement de la personne. Effectivement, ils « (...) permettent à l'individu de se structurer, d'acquérir des valeurs, de découvrir ce qu'il est, de quoi est faite la nature humaine et de développer ses facultés, jusqu'à s'épanouir complètement » (Fournier, 2000, p. 51).

En Valais, notamment, nous avons du choix dans les arts-martiaux. Assurément, les plus connus sont le judo et le karaté, mais il y a aussi des possibilités comme l'aïkido, le taekwondo, le krav-maga, la capoeira et bien d'autres encore. Chaque discipline ne convient pas à toutes les personnes. Il s'agit donc de les choisir en fonction de ses besoins, de sa personnalité et de ses envies. En tant qu'éducatrice sociale, je pense que les arts martiaux peuvent être une bonne alternative dans la gestion des émotions et des résonances, dans la mesure où ils permettent d'en prendre conscience.

² CenterLife - La bioénergie – Adresse URL : <http://www.centerlife.ch/content/view/3/3/> (consulté le 24 avril 2012)

Actuellement, il existe des arts martiaux qui mélangent des techniques de communication comme l'AïkiCom'.

« L'AïkiCom' est la rencontre de l'Aïkido un art martial japonais prônant la résolution non agressive des conflits et des techniques de communications efficaces telles que la PNL (Programmation neuro-linguistique), l'AT (Analyse Transactionnelle) ou la CNV (Communication non violente) »³.

Je trouve cette technique particulièrement complète car elle considère l'individu tant dans la relation avec soi-même qu'avec autrui et sa capacité à gérer ses émotions. A mes yeux, cette approche est intéressante dans la mesure où elle intègre la posture du gagnant-gagnant dans les éventuels conflits, mais adopte aussi la notion de communication qui s'avère primordiale, notamment dans le métier d'éducateur social.

❖ La danse

Depuis très longtemps, la danse accompagne de nombreuses cultures et civilisations. Aujourd'hui, la danse se pratique dans le monde entier. Les danses asiatiques, par exemple, sont animées par une gestuelle symbolique. Elles se caractérisent par des masques, des costumes et évoquent des faits historiques, des mythes et des légendes. Quant à l'Afrique, la danse est souvent associée à des rites de passage. Elle est aussi l'objet de rencontre de communautés. « *Chaque peuple danse pour des motifs distincts et de façon différente, très révélatrice de leur mode de vie. La danse peut alors être un art, un rituel ou un divertissement* » (Jean-Sloninski, 2011, p. 16).

« *Danser permet de retrouver son corps, de lâcher-prise, d'éveiller la confiance et la conscience à ce qui est, d'améliorer la relation à soi et à l'autre, c'est simplement apprendre à se connaître un peu plus profondément* »⁴.

La pratique de la danse permet d'extérioriser ses émotions et ses sentiments par le biais du corps. De plus, elle diminue le stress, l'anxiété et libère aussi l'agressivité chez l'individu. Cela m'a étonnée car je ne me doutais pas que la danse offrait un mieux-être intérieur. Personnellement, je trouve cette approche intéressante car c'est une manière « détournée » de travailler sur sa personne tout en prenant du plaisir à pratiquer un sport. Certains éducateurs seront peut-être davantage charmés par ce genre de pratique car elle demande selon moi, moins de réflexion que les approches développées par la suite.

La Biodanza a été proposée lors des ateliers de communication dans le cadre du module de formation C4, « *Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi* ». J'ai été intriguée et ai trouvé aussi intéressant de la développer. Selon Rolando Toro, le fondateur de la Biodanza, ce terme signifie « *la danse de la vie* » (2006, p. 59). Sa méthodologie se base sur « *la vivencia* », qui peut être expliquée ainsi : C'est « (...) *la qualité de l'émotion vécue à l'instant, une expérience singulière, concrète et qui implique l'homme dans son entier* » (Roulin, 1993, p. 22). Elle se caractérise par des mouvements, de la danse et de la musique. De plus, elle se pratique toujours en collectivité. « *Elle favorise ainsi la communication avec soi-même et le monde extérieur et soutient le processus de développement des potentialités propres à l'individu* » (Toro, 2006, 4^{ème} de couverture). La Biodanza offre un travail profond de l'être dans sa globalité liant le corps et l'esprit.

³Aikido Communication – Adresse URL : <http://www.aikicom.eu/aikicom-2/> (consulté le 15 mars 2012)

⁴Centre de gestion des émotions - Adresse URL : <http://www.gestion-emotions.com/activites/stages/danse-et-ouverture-a-soi> (consulté le 30 août 2012)

❖ L'art-thérapie

« L'utilisation des techniques artistiques en thérapie a souvent été interprétée comme une activité à visée occupationnelle, alors que cette thérapie avec pour support l'activité créatrice, est utilisée comme processus thérapeutique » (Jean-Sloninski, 2011, p. 19).

L'art-thérapie est une pratique de soins par méditations artistiques telles que le théâtre, les arts plastiques et visuels, la peinture, la musique, la danse etc. Cette méthode utilise l'artistique comme technique d'expression et de communication. Cela permet à l'individu de communiquer son vécu, son ressenti, ses difficultés autrement que par des mots. Le thérapeute ne se focalise pas sur l'esthétisme de l'œuvre réalisée, mais plutôt le(s) message(s) transmis. L'art-thérapie touche davantage les personnes ayant des difficultés d'ordre psychologique et/ou relationnel. Elle peut toutefois être bénéfique pour quiconque rencontre des difficultés ou simplement dans un travail de développement personnel.

Dans les années quarante, Marian Chace utilisa la danse comme processus thérapeutique. Cette approche fait partie de l'art-thérapie. Toutefois, elle est moins connue et développée que les autres techniques citées ci-dessus. Ce procédé, pratiqué par un thérapeute agréé, offre un cadre de confiance permettant la libération de soi. Cela peut se pratiquer en individuel ou en collectif.

« La danse-thérapie utilise le mouvement et la danse dans une visée psychothérapeutique pour permettre à la personne de s'engager de façon créative dans un processus visant à favoriser son intégration émotionnelle, cognitive, psychique et sociale (définition de l'Association for Dance Movement Therapy, UK www.admt.org.uk) »⁵.

Dans le cadre du module de formation C4, « Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi », l'art-thérapie a été proposée. Cependant, je n'en connaissais pas plus. Ces recherches ont été captivantes car je me suis enrichie de connaissances. De plus, j'ai aussi découvert la danse-thérapie qui m'a passablement plu. Assurément, j'ai apprécié le principe de mélanger l'artistique et la thérapie car la danse-thérapie permet aussi de se défocaliser du problème et de porter son attention dans la libération de soi.

2.1.3.2.4 Les exemples d'approches centrées sur les pensées

J'ai retenu le schéma du processus d'une boucle comportementale, illustré dans l'ouvrage, *Coaché avec la PNL*, de Christiane Grau (2012, p.32). Effectivement, c'est sur cette base théorique que je conçois les approches centrées sur les pensées.

⁵ Danse-thérapie – Adresse URL : <http://dansetherapie.ch/definition.php> (consulté le 28 septembre 2012)

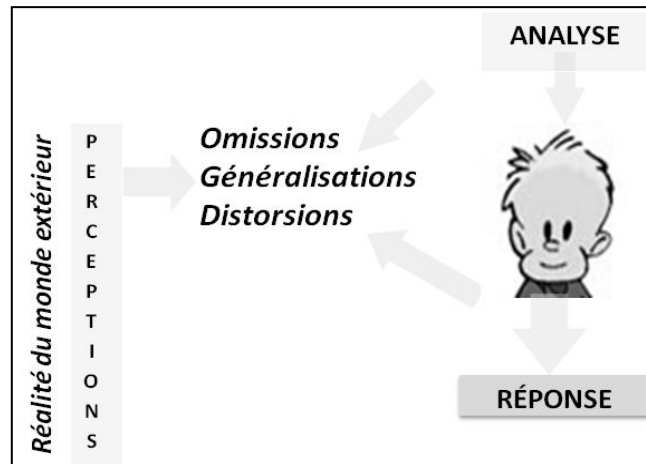


Figure 5 : Processus général d'une boucle comportementale

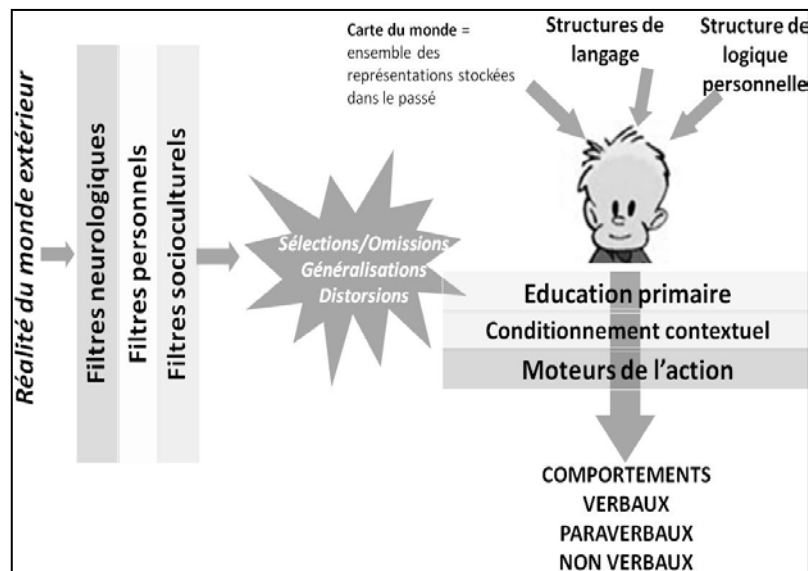


Figure 6 : Processus spécifique d'une boucle comportementale

Dans un premier temps, l'individu interprète la réalité selon différents filtres : **neurologiques** (produits par nos limites sensorielles), **personnels** (l'individu sélectionne les éléments qui l'intéressent) et **socioculturels** (l'origine culturelle influence l'intérêt). De plus, l'individu percevra l'information au travers des lectures de pensée, telles que l'omission, la sélection, la généralisation et la distorsion. Ainsi, la réalité de l'un n'est pas forcément celle de l'autre.

Dans un deuxième temps, l'information, après avoir passé dans les divers filtres, va être analysée au travers de la **carte du monde**, qui est l'ensemble des représentations mémorisées, génétiques ou liées aux expériences de vie. Par exemple, une personne qui, un jour, s'est fait mordre par un chien, aura ancré dans sa carte du monde l'assimilation entre chien et danger. De cette manière, si elle rencontre à nouveau un chien, l'analyse de cet événement sera biaisée par son vécu. L'information sera aussi analysée au travers de la **structure du langage**. Effectivement, par exemple, le français, (sujet, verbe, complément) est structuré différemment de l'allemand (sujet, complément, verbe). Finalement, la **structure de logique personnelle** devient aussi une composante dans l'analyse de l'information.

Dans un troisième temps, l'information, après avoir passé par la perception et l'analyse, finira son processus par la réponse. Cette dernière sera influencée par l'**éducation primaire**, le **conditionnement contextuel** (milieu culturel dans lequel l'individu évolue) et les **moteurs d'action**. A partir de là, l'information va sortir sous forme de réponse comportementale verbale (mots), para-verbale (intonation de voix) ou non-verbale (sudation). La réaction n'est pas toujours maîtrisée. Effectivement, le corps libère des signaux neuraux et chimiques qui induisent des comportements parfois involontaires.

Cette boucle est un circuit en perpétuel mouvement. En effet, la réponse provoque à nouveau une perception qui sera suivie par une analyse qui induira une nouvelle réponse, etc. Comme Lacroix le soulève dans son ouvrage, « *Rien n'est « donné » en l'homme* » (2004, p 124). Tout ce qu'il acquiert est le fruit de ses expériences. Ainsi, tout devient transformable. De cette manière, les émotions, les croyances, les jugements, les valeurs, les désirs peuvent être déconstruits pour être à nouveau construits. Le développement personnel effectue un processus de déprogrammation et de reprogrammation afin de modifier les comportements non désirés par le sujet. C'est de cette manière notamment que procèdent ces différentes approches développées ci-dessous.

L'approche systémique a donné lieu à différentes techniques de gestion des émotions comme la Communication NonViolente, la Programmation NeuroLinguistique, la Gestalt-thérapie, l'analyse transactionnelle et l'hypnose. Elles s'inscrivent largement dans la théorie des systèmes et des communications issue de l'école de Palo Alto dans les années 50. Cette dernière regroupe un ensemble de chercheurs comme Gregory Bateson, Milton Erickson qui considèrent le problème sous un angle différent : celui des systèmes. Ils se préoccupent donc de la théorie des communications, des méthodologies du changement et des nouvelles pratiques thérapeutiques.

❖ La Communication NonViolente (CNV)

La communication NonViolente est une approche permettant de « (...) *renouer avec nous-mêmes comme les autres en laissant cours à notre bienveillance naturelle* » (Rosenberg, 2005, p. 28). Selon Rosenberg, la communication NonViolente se base sur 4 composantes : l'observation d'une situation donnée, l'annonce des sentiments éprouvés quant à cette dernière, l'aveu du désir ou besoin provoquant les sentiments et enfin la demande d'une action concrète permettant à l'individu de retrouver son bien-être (2005, pp. 22-23). Je trouve cette approche particulièrement pertinente et nécessaire car elle m'aide quotidiennement dans les interactions que j'ai, notamment en tant qu'éducatrice sociale. Effectivement, cela me permet déjà d'extérioriser mes émotions, mais aussi de connaître davantage mes propres besoins. Verbaliser ce que je ressens permet l'évacuation des tensions infligées par les émotions refoulées.

❖ La Programmation Neurolinguistique (PNL)

Selon Grau, « *la PNL fournit un mode d'emploi de notre cerveau* » (2012, p. 21). Dans la terminologie de cette approche, il y a 3 termes. Le premier (programmation) évoque le principe que nos comportements découlent d'apprentissages et peuvent donc être modifiés. Le deuxième (Neuro) met en avant l'idée que ces apprentissages sont ancrés dans le système nerveux. Puis, le dernier (linguistique) signifie que c'est au travers du langage verbal, non verbal et paraverbal que nous exprimons nos apprentissages. Les difficultés que chacun rencontre ne se sont pas le fruit du hasard mais celui de comportements psychologiques intégrés. De cette manière, la PNL vise à détecter ces

mécanismes pour ensuite les modifier grâce à des outils. Ce qui me semble intéressant dans cette approche, c'est sa méthodologie et ses outils rapidement et durablement efficaces aussi bien pour gérer mes propres émotions d'éducatrice sociale que pour travailler avec l'utilisateur. Par exemple, le recadrage, un outil puissant de la PNL, me permet de considérer le problème sous un autre angle que celui j'avais l'habitude de le percevoir. Ce processus de changement s'avère très utile dans mon quotidien pour élargir ma carte du monde.

❖ L'analyse transactionnelle

Suite à la lecture de différents ouvrages, je comprends cette approche comme une analyse des transactions donc des interactions avec autrui. Selon l'inventeur de l'analyse transactionnelle, Eric Berne, ces échanges se basent sur 3 états du moi que compose l'individu. Il y a donc « *le **Parent** c'est l'acquis, la vie telle qu'on me l'a enseignée, l'**Adulte** c'est la pensée, la vie telle que je l'ai expérimentée et l'**Enfant** c'est le senti, la vie telle qu'elle se joue du côté des émotions* » (Berne cité par Josien, 2008, p. 15). Selon les situations, les transactions se produisant entre individus mettent en jeu différents états. Des interactions surviennent parfois des conflits dus au dialogue entre des états internes différents (Le Parent à l'Adulte). L'analyse transactionnelle se base sur ces 3 états et donc amène une meilleure connaissance de notre mode de communication. De plus, cela admet une amélioration dans notre processus d'interactions auprès des bénéficiaires grâce à ses outils. Effectivement, la lecture d'ouvrages sur l'analyse transactionnelle me permette dans mon quotidien d'éducatrice sociale de prendre conscience de ces différences entre les états. Cette prise de conscience m'amène à réajuster mon action.

❖ La Gestalt-thérapie

La Gestalt-thérapie est une technique de psychothérapie et part de l'hypothèse que l'individu est en constante interaction avec son environnement. Le travail est effectué sur le « ici et maintenant » et permet de « *rétablir la fluidité des échanges* » (Masquelier-Savatier, 2008, p. 2). Les éducateurs sociaux, se trouvant quotidiennement dans la relation, peuvent trouver un intérêt à cette approche. D'autre part, elle s'intéresse davantage au « comment », ce qui permet d'entrer dans une démarche évolutive, plutôt que centrée sur le passé. Personnellement, je la trouve attrayante en tant qu'éducatrice sociale car elle permet d'entreprendre un travail autour de la prise de conscience de son fonctionnement dans les relations avec autrui, et donne aussi des techniques pour les améliorer. Le contact avec l'environnement n'en sera que meilleur.

❖ L'hypnose ericksonienne

L'hypnose ericksonienne vient de son fondateur Erickson et entre dans la catégorie des thérapies brèves. Lors des séances, le professionnel invite l'individu à une profonde relaxation, qui permet d'accéder à un état hypnotique dans lequel il aura accès à l'inconscient. Cet état permet d'être dissocié de l'extérieur et garanti un retour à l'intérieur de soi. Souvenirs, sentiments, pensées, émotions font surface. C'est de cette manière qu'ensemble, thérapeute et patient, effectuent un travail permettant « *de puiser en lui les ressources nécessaires à la résolution de son problème* »⁶.

⁶Doctissimo.ch – L'hypnose ericksonienne - Adresse URL : http://www.doctissimo.fr/html/psychologie/consulter/les_therapies/12804-hypnose-ericksonienne.htm (consulté le 24 avril 2012)

Je pense que l'hypnose a longtemps véhiculé une image négative, celle d'un hypnotiseur ayant une influence et un pouvoir total sur les personnes. Cette idée semble erronée. Effectivement, l'individu hypnotisé a toujours un niveau de sécurité dans le cerveau qui permet de maintenir le contrôle et de ne pas effectuer quelque chose contraire à son éthique et ses valeurs. J'ai eu l'occasion de tester l'hypnose. Je ne l'ai pas vécue comme étant positif et efficace car il m'était impossible de me relaxer. Toutefois, je pense que l'immersion dans l'inconscient peut réveiller de vieilles blessures et s'avérer peut-être douloureux.

Le but, en présentant ces différentes techniques, n'est pas de montrer tout ce qui existe, mais d'offrir un premier regard sur les possibilités de travailler sur ses émotions et ses blessures à l'aide de 3 différentes approches. Certaines relèvent plutôt d'un travail profond sur l'identité personnelle et/ou professionnelle. Alors que d'autres offrent des outils concrets au quotidien. Demeure à chacun de se positionner en fonction de ses besoins actuels. Plus j'avance dans ce travail plus je reste convaincue que les professions basées sur la relation, et notamment dans le domaine social, devraient effectuer un travail de gestion de leurs blessures et des émotions afin de se préserver mais aussi afin d'apporter un meilleur soutien aux usagers. Au fil de mon travail, j'ai accumulé un certain nombre de connaissances permettant d'appuyer la pertinence de ma troisième hypothèse : *« Lorsque l'éducateur social a un vécu qui lui laisse des blessures, il est nécessaire qu'il fasse du développement personnel pour savoir gérer ses émotions »*. En effet, la théorie des blessures de Lise Bourbeau et l'incapacité de réfléchir correctement lors de surplus d'émotions m'amènent à penser qu'il reste obligatoire d'effectuer un quelconque travail sur sa personne. Je me réjouis d'effectuer l'analyse de mon questionnaire afin de comparer cette recherche théorique avec celle du terrain.

Personnellement, si je devais choisir entre ces différentes approches, je m'arrêteraï sur des techniques se basant sur la gestion du présent car comme Lacroix le relève, *« Si, l'on prend la décision de « changer », il est vain, et même contre-productif, de remuer le passé, d'exhumer son enfance, de revivre des expériences négatives anciennes »* (2004, p. 20). Cependant, dans son ouvrage, *Coaché avec la PNL*, Christiane Grau avance l'idée que l'acquisition de nouvelles expériences et d'outils permet au système nerveux de créer d'autres connexions et donc de modifier ses perceptions des événements même anciens. Entreprendre un travail de développement personnel amène les éducateurs sociaux à acquérir de nouvelles connexions et donc d'enrichir leur capacité d'analyse et de réflexion. La prise en charge des usagers n'en sera que meilleure.

2.1.4 Formation HES du praticien réflexif : éducateur social

2.1.4.1 Caractéristiques attendues de l'éducateur social

Il me semble important de poursuivre ma recherche en exposant les caractéristiques de l'éducateur social dans le but de poser le cadre du métier d'éducateur social, et pour faire des liens avec les concepts déjà développés.

Selon le plan d'études cadre (PEC) établi en 2006 de la filière travail social, l'éducation sociale se définit par une « (...) *action menée par un professionnel qui, après une formation spécifique, favorise par la mise en œuvre de méthodes et de techniques pédagogiques et sociales, le développement personnel, la maturation sociale et l'autonomie des personnes (...) en difficulté, handicapées, inadaptées ou en voie de l'être* »⁷.

A mes yeux et comme le relève Brichaux dans son ouvrage, *L'éducateur spécialisé en question(s)*, l'éducateur social est un « *technicien de la relation* » (2002, p. 35). En effet, il s'appuie sur le lien ainsi que la relation établis afin de co-construire avec les usagers des projets éducatifs adaptés à leurs besoins. De plus, je me rends compte que la question de l'affectif est très présente dans cette profession car vivre quotidiennement avec les usagers crée des liens. Je peux alors en avoir conscience et l'utiliser comme un allié ou alors, inconsciemment, me laisser envahir par l'affect et voir ma fonction éducative perturbée. D'autre part, dans la Revue, *Pensée Plurielle*, Debras et Renard relèvent au travers de leur article, la relation de proximité primordiale entre un usager et un éducateur qui permet d'entrer dans un travail socio-éducatif. Cependant, cette proximité expose finalement l'éducateur en tant qu'individu et donc à une éventuelle fragilité. Finalement, le risque encouru dans cette profession est la confusion entre le vécu des usagers et celui du professionnel. S'investir personnellement dans cette prise en charge s'avère inadéquat. A l'inverse, le non-investissement empêcherait la création d'une relation avec l'usager et donc prêterait le travail socio-éducatif. Finalement, le défi des éducateurs sociaux est de trouver un équilibre entre les 2 afin de ne mettre en péril ni la prise en charge et ni la personne (2008, p. 45-50).

« *La diversité des problèmes et des contextes amène les éducateurs sociaux à intervenir dans des institutions très variées et auprès de populations de tous les âges* » (PEC, 2006, p. 6). Assurément, les éducateurs exercent principalement leur profession dans « (...) *des lieux de vie, des centres de jour et externats, des ateliers divers, des lieux d'accueil et interviennent aussi à domicile et dans le travail de rue* » (PEC, 2006, p. 6). De cette manière, ils accompagnent dans leur quotidien des personnes en situation de handicap ou de toxicomanie, des enfants, des adolescents et des adultes rencontrant des difficultés sociales, scolaires ou professionnelles, psychiques ainsi que des personnes sans domicile. Ils effectuent aussi un travail de réseau impliquant différents acteurs sociaux ainsi que la famille du bénéficiaire.

La profession d'éducateur social se caractérise par sa prise en charge individualisée. Même si ses interventions sont, la plupart du temps, collectives, les projets éducatifs se veulent propres et adaptés aux besoins de chaque bénéficiaire impliquant une certaine imagination et une réflexion au sein de son action éducative.

Le principal outil des éducateurs sociaux est leur propre personne. C'est au travers de leurs compétences relationnelles, leurs expériences, leur imagination, leur vécu et leurs connaissances

⁷ Statuts de l'Association européenne des centres de formation au travail socio-éducatif, Art. 2, 1995 - cité dans le Plan d'études cadre Bachelor 2006 - Filière de formation en travail social - p. 6

que l'action éducative se met en place. De cette manière, cette profession se définit aussi par la réflexivité qu'elle engendre. A titre de rappel, la réflexivité est un processus qui permet d'analyser sa pratique professionnelle dans une optique d'évolution, d'auto-analyse et de remise en question. Le praticien réflexif est alors capable de s'observer « *en cours d'action et sur l'action* » (Schön, 1994, p. 97). Ainsi, l'éducateur social, comme l'avance Brichaux, est un « *professionnel réflexif* » (2002, p. 25) car il se remet continuellement en question et adopte une posture permettant de réfléchir sur son rapport à soi, aux autres et ses actions dans un but d'évolution.

Les caractéristiques développées ci-dessus demeurent, à mon sens, prédominantes dans le métier d'éducateur social. J'ai relevé celles qui étaient en lien avec mon travail de recherche et qui me permettaient d'étayer mes hypothèses.

La relation, les liens, les vécus peut-être similaires, les types de population, l'implication personnelle sont des raisons qui confrontent l'éducateur à sa propre histoire. C'est pourquoi je suis persuadée qu'il m'apparaît nécessaire qu'un éducateur social effectue un travail sur soi. Cette phrase de Paul Fustier appuie mon discours : « *L'enfant que j'ai en face de moi m'ébranle par son évocation de ma propre enfance et de ses problèmes que je croyais oubliés et dépassés (...)* » (2009, p. 88). Cette rencontre « (...) ne va pas sans un travail parallèle de l'éducateur sur soi, sur ce que provoque en lui la relation » (Rouzel, 2000, p. 32). Si je me réfère à Fustier et Rouzel, je peux affirmer qu'un tel travail est nécessaire dans la mesure où la relation touche à des éléments personnels de son propre vécu.

Ce chapitre me permet de mettre en lumière l'investissement personnel qu'un éducateur doit donner dans sa pratique professionnelle. Sa personne est constamment impliquée. Comme je me suis rendu compte dans ce travail, cela engendre forcément des conséquences sur les usagers et sur lui-même. Cela me permet d'appuyer encore mes hypothèses qui relèvent la nécessité d'effectuer du développement personnel, mais aussi d'avoir une stabilité émotionnelle. La suite de mon travail m'amènera à savoir si la formation HES offre cette possibilité dans son cursus scolaire, ce qui correspond à ma dernière hypothèse.

2.1.4.2 Plan d'études cadre de la formation d'éducateur social

Ce chapitre est essentiel pour répondre à ma quatrième hypothèse: « *La formation HES en travail social ne s'occupe pas du développement personnel des étudiants ni avant, ni pendant la formation* ». Pour y répondre, je me suis basée sur les directives d'admission, les plans d'étude cadre de 2006 et celui de 1999 brièvement comparés puis analysés.

Tout d'abord, j'ai contemplé les directives d'admission en Bachelor dans le domaine Travail social HES-SO (Version du 11 mars 2011)⁸ afin de savoir si le développement personnel ou des éléments portant sur la stabilité émotionnelle des étudiants étaient mentionnés. Dans les directives, il n'est stipulé à aucun moment que le futur étudiant doit avoir une stabilité émotionnelle et une gestion de soi nécessaire à cette profession.

L'article 6 mentionne toutefois que : « (...) les candidat-e-s doivent démontrer des aptitudes personnelles leur permettant d'exercer ultérieurement la profession à laquelle la formation prépare.

²L'appréciation de ces aptitudes s'effectue au moyen d'une autobiographie, d'entretien-s et

⁸Directives d'admission en Bachelor dans le domaine Travail social HES-SO– Version du 11 mars 2011) – Adresse URL <http://www.hes-so.ch/documents/showFile.asp?ID=4021> – (consulté le 3 août 2012)

éventuellement d'épreuves spécifiques »⁹. Si je ne m'en tenais qu'à cela, je pourrais donc affirmer que la HES en travail social ne s'intéresse pas au développement personnel des futurs étudiants dans le processus d'admission. La suite de ma recherche me permettra d'apporter d'autres éléments.

En débutant cette formation, j'avais passablement d'attentes, 3 ans après je me rends compte qu'elles n'ont pu toutes être satisfaites. En effet, les notions théoriques comme par exemple le développement de la personne, les troubles du comportement, le handicap m'ont apporté passablement de connaissances. Cependant, le développement personnel qui me permettrait de bien gérer mes émotions, les résonances et le vécu des usagers n'a pas ou très peu été abordé. Selon le responsable de la formation MSP en Valais, avec qui j'ai eu un entretien informel, cela n'a pas toujours été le cas. Assurément, suite à cet entretien, j'ai pris connaissance des plans d'études cadre de 1994 et de 1999 et ainsi pu avoir un modèle de comparaison avec celui de ce jour.

Les plans d'études cadre des années précédentes étaient articulés autour de différents axes alors que celui en vigueur à ce jour se base selon un référentiel de compétences. En contemplant celui de 1999, un élément m'a interpellée. Effectivement, l'axe un, nommé « l'étudiant travailleur social », est centré sur la personne en tant que futur travailleur social. Ainsi, des cours autour du développement personnel de l'étudiant tels que le programme de développement affectif et social (PRODAS), la démarche émotive-rationnelle, le travail des émotions dans des contextes particuliers (la violence) semblent avoir été délivrés. Si je me réfère au plan d'études cadre de 2006, il me semble que le développement personnel de l'étudiant n'est pas explicitement détaillé.

La formation HES en travail social incite les étudiants à entrer dans une démarche réflexive. Cependant, si je me réfère à la théorie développée préalablement, la réflexion devient difficile à partir du moment où nous sommes submergés par nos émotions. Il m'apparaîtrait donc intéressant et nécessaire de suivre des cours de gestion des émotions dans le cursus scolaire.

Durant ces 3 ans de cette formation, j'ai eu le sentiment que le développement personnel des étudiants était une affaire privée et non celle de l'école, alors qu'à mon sens, l'école est aussi responsable de former les étudiants dans ce domaine. Si je me réfère aux informations récoltées, je peux affirmer que ma quatrième hypothèse : « *La formation HES en travail social ne s'occupe pas du développement personnel des étudiants ni avant, ni pendant la formation* » trouve son sens.

Ce point me permet de faire un lien avec ma question de départ: « *Comment un éducateur social peut être un praticien réflexif, si la souffrance des bénéficiaires le renvoie à ses blessures personnelles et le déstabilise émotionnellement ?* ». J'ai le sentiment que durant cette formation, nous évoquons la notion de praticien réflexif, d'identité de l'éducateur social mais que l'impasse est faite sur la confrontation entre le vécu de l'utilisateur et tout ce qui implique avec le nôtre. Cependant, l'entretien effectué avec un responsable de formation me permettra de connaître sa position et d'amener des éléments de réponse.

⁹Directives d'admission en Bachelor dans le domaine Travail social HES-SO – Version du 11 mars 2011) – Adresse URL : <http://www.hes-so.ch/documents/showFile.asp?ID=4021> - p. 2 (consulté le 3 août 2012)

2.1.4.3 Entretien avec un responsable de la filière travail social

Afin de compléter les éléments développés précédemment sur les plans d'études cadre, il m'a semblé pertinent d'effectuer un entretien auprès du responsable de la filière travail social de la HES-SO Valais.

Cet entretien m'a permis d'arriver aux objectifs suivants :

- ❖ Connaître sa position sur la gestion des émotions par l'éducateur social.
- ❖ Connaître son avis sur le rôle de la formation HES dans le développement personnel du futur travailleur social.

Afin de répondre à ces objectifs, j'ai préparé l'entretien avec principalement des questions ouvertes et dichotomiques (cf. Annexe 2). Après avoir validé mes questions auprès de ma directrice de mémoire, j'ai pris contact avec le responsable de la filière travail social au travers d'un e-mail (cf. Annexe 1) que, j'ai rencontré à son bureau, à la HES-SO de Sierre le 14 septembre dernier. La retranscription complète de l'entretien se trouve en annexe (cf. Annexe 3). Je mets ci-dessous en évidence les éléments principaux.

Durant l'entretien d'admission, les professionnels ainsi que les professeurs de la HES vont vérifier si les futurs étudiants sont stables, comment ils vont réagir au stress et à un entretien. Cependant, le responsable de filière ignore si la stabilité émotionnelle est vérifiée. En contemplant la fiche récapitulative (cf. Annexe 4) quant à l'entretien d'admission, je ne vois pas d'indicateurs exposant clairement la stabilité et la gestion émotionnelle du candidat. Il y a toutefois des éléments qui portent sur les capacités personnelles de l'individu comme la gestion du stress, l'estime de soi, l'attitude face aux changements, échecs, etc. Je peux donc en déduire que la connaissance de soi est vérifiée un minimum. Cependant, le développement personnel du candidat ne semble pas être sujet d'évaluation dans le processus d'admission.

Dans la formation, le responsable met beaucoup d'importance sur la notion de praticien réflexif. Selon lui, la notion de réflexivité permet de prendre une distance professionnelle tout en étant empathique sans pour autant s'effondrer avec l'utilisateur. Il s'avère nécessaire « *qu'on arrive à penser développement personnel tout en systématiquement étant dans la notion de réflexivité* » (p. 3) Cette notion de réflexivité est essentielle pour un travail sur soi autour des questions émotionnelles, des ressentis mais aussi des résonances émotionnelles. En effet, le responsable de filière relève que « (...) *c'est bien finalement de pouvoir comprendre un moment donné en tant que professionnel qu'est-ce qui fait que ces émotions-là ou ce qui en train de se passer nous atteint particulièrement* » (p.3). Cette réflexion est nécessaire afin d'en avoir conscience et d'agir en conséquence.

Plus j'avais dans l'entretien, plus je prenais conscience que la formation HES offrait passablement de possibilités permettant d'effectuer un travail sur soi. Par exemple, en début de formation, le module de formation A1, « *Processus de formation* », a particulièrement évolué et maintenant, les professeurs mettent plus d'importance dans un travail personnel en utilisant l'expérience professionnelle préalable, le parcours de vie, l'entrée en formation comme réflexion. Il y avait aussi différents ateliers dans le module de formation C4, « *Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi* », où la question du développement personnel a été abordée. Les

supervisions, selon le responsable de la filière travail social sont nécessaires et obligatoires pendant, mais aussi après la formation pour poursuivre dans cette posture réflexive qui permet de ne pas être figé dans sa pratique. Comme le soulève le responsable, il existe passablement de cours autour du développement personnel dans cette formation. Cependant, ils sont moins explicites que dans les plans d'étude cadre précédents. Il faut dire que l'entrée dans le processus de Bologne¹⁰ a amené certains semestres à être réduits.

Le responsable de la filière travail social relève que : « (...) *notre travail de formateur tout au long de la formation va être souvent une mise à distance de ses émotions, mais pas une mise à distance pour les refouler, mais bien une mise à distance pour comprendre ce qui se passe et que faire de tout ce travail émotionnel* » (pp. 5-6). En tant qu'ancienne étudiante, je ne me suis pas rendu compte que ce travail autour des émotions était si présent dans cette formation. Même si la formation HES s'effectue en alternance entre terrain et théorie, elle reste toutefois de type juxtaposé. De ce fait, il est difficile pour les étudiants d'intégrer les matières avec la pratique, c'est la raison pour laquelle beaucoup d'étudiants n'ont pas l'impression d'avoir vu certaines matières alors que cela a été le cas. Cependant, cette formation en alternance est essentielle comme le relève le responsable de la filière travail social, ce qui, par ailleurs, est aussi évoqué par Jean Brichaux. En effet, « (...) *l'alternance est un processus centré sur la personne, dont la finalité est d'accompagner les transformations psychologiques et intellectuelles engendrées par un va-et-vient contrôlé, entre le lieu de formation et le monde du travail* » (Brichaux, 2002, p. 91). Il est important de trouver un équilibre permettant l'intégration des notions théoriques à la pratique. Une des solutions, selon le responsable de la filière travail social, est d'augmenter les allers-retours durant les périodes de stage.

Il est nécessaire de rappeler que la formation HES en travail social reste une formation de base. Brichaux le relève aussi dans son ouvrage au travers de cette phrase : « *Le métier d'éducateur est l'un de ces métiers qu'une formation initiale ne peut qu'initier* » (2002, p. 102). Par la suite, il est du devoir du professionnel de poursuivre son développement personnel avec des formations post-grades et continues. Le responsable de la filière travail social amène l'idée de « *La nécessité, je pense qu'un étudiant, qu'un professionnel fasse un travail sur soi* ». (p. 6). Ainsi, je peux me baser sur les dires d'un homme ayant passablement d'expérience pour appuyer mon hypothèse concernant la nécessité d'effectuer du développement personnel pour gérer ses émotions.

« *La réflexivité que l'on tente de la sorte d'insuffler dans la formation doit aller bien au-delà de la simple réflexion sur les pratiques et leurs contexte. Elle doit déboucher sur une réelle formation psychologique du candidat. L'éducateur est un travailleur qui s'expose dans des situations éducatives complexes qui mettent en tension les couches profondes de sa personnalité. La construction de sa professionnalité passe également par le développement de compétences psychologiques que l'on ne saurait assimiler entièrement au savoir-être* » (Brichaux, 2002, p. 106).

Cet entretien me permet de revenir sur mes propos et d'affirmer que, selon le responsable de la filière travail social, la formation HES en travail social s'occupe du développement personnel de ses

¹⁰ « La déclaration de Bologne institue le **processus de Bologne** qui vise à introduire un système de grades académiques facilement reconnaissables et comparables, à promouvoir la mobilité des étudiants, des enseignants et des chercheurs, à assurer la qualité de l'enseignement et à intégrer la dimension européenne dans l'enseignement supérieur. Le processus de Bologne vise notamment à faciliter la convergence des divers systèmes d'enseignement supérieur vers des systèmes plus transparents, sur la base de trois cycles: licence/baccalauréat – maîtrise – doctorat ». (Adresse URL : http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11088_fr.htm) Consulté le 19 octobre 2012

étudiants durant le cursus scolaire au travers notamment de différents modules cités précédemment. Toutefois, elle ne s'y intéresse pas avant la formation.

2.2 Enquête auprès des éducateurs sociaux et des directeurs

2.2.1 Objectifs de l'enquête

A la fin de ma recherche au travers du questionnaire, j'aimerais:

- ❖ Connaître les réactions des directeurs et des éducateurs, selon le sexe et l'âge lorsqu'ils sont confrontés au vécu des usagers et, le cas échéant, le(s) moyen(s) qu'ils utilisent pour gérer ces résonances.
- ❖ Vérifier si la formation HES-SO en filière éducation sociale a préparé les éducateurs à gérer les émotions liées aux résonances provoquées par le vécu des usagers.

2.2.2 Choix de l'échantillon

J'ai questionné des éducateurs ainsi que des directeurs de mêmes institutions du Valais romand qui travaillent avec les différents types de populations pris en charge ; enfants, adolescents et adultes avec des problèmes familiaux, sociaux, scolaires et/ou professionnels, psychiques ou liés à des handicaps d'origines diverses. J'ai choisi d'effectuer cette enquête auprès des différents types de populations dont s'occupent les éducateurs et les directeurs, car la confrontation quotidienne au vécu des usagers peut amener chaque personne à être confrontée à un moment donné, à des résonances émotionnelles.

Selon la liste des institutions prise sur le site de la HES-SO de Sierre, j'ai choisi une dizaine de structures s'étalant de Sierre à Collombey. J'ai choisi de transmettre 5 questionnaires par institution. De cette manière, j'ai envoyé 4 questionnaires pour les éducateurs et 1 pour le(la) directeur(trice). La seule condition que j'ai mise par rapport aux éducateurs est qu'ils devaient avoir nécessairement achevé une formation.

En questionnant 18 institutions, j'aurai une bonne représentation de ce que le vécu des bénéficiaires provoque chez les éducateurs sociaux et les directeurs. De plus, chaque institution a une prise en charge et des prestations diverses donc, cela me permettra donc de voir si selon les lieux, les éducateurs et les directeurs ont davantage de résonances ou pas.

J'ai pris 2 institutions par population, sauf pour celles pour lesquelles je n'ai pas trouvé 2 structures offrant la même prise en charge en Valais. Je pense à l'Action éducative en milieu ouvert et Valais de cœur. J'ai donc classé ces différentes institutions selon les populations prises en charge.

- Structures accueillant des enfants en âge de scolarité obligatoire ayant des difficultés familiales
La fondation Cité printemps
Le foyer de Salvan
- Structures accueillant des enfants placés à cause d'un handicap prédominant
Notre Dame de Lourdes
La Castalie
- Institutions accueillant des enfants et adolescents ayant des problèmes scolaires
L'Institut St- Agnès

- L'institut Don Bosco
- Prise en charge en milieu ouvert d'enfants et adolescents ayant des problèmes de comportement
L'Action éducative en milieu ouvert (AEMO) du Valais
 - Etablissements accueillant des adolescents en préapprentissage placés pour des problèmes de comportement
L'institut St-Raphaël
La fontanelle
 - Institutions accueillant des jeunes adultes en fin de scolarité obligatoire ayant des risques de désinsertion professionnelle
Le Centre d'Organisation romande pour la formation et l'intégration sociale du Valais (Orif)
Le Semestre de Motivation et d'Evaluation du Bas-Valais (SEMO et SEVAL)
 - Institutions accueillant des adultes ayant un handicap prédominant
La Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales. (FOVAHM)
La Castalie
 - Etablissements accueillant des adultes ayant des problèmes psychiques chroniques
La fondation Eméra
La fondation Domus
 - Institutions accueillant des adultes ayant des problèmes de dépendance
Les Rives du Rhône
Addiction Valais
 - Etablissements accueillant des adultes institutionnalisés suite à un accident
Valais de cœur

2.2.3 Présentation du questionnaire

J'ai élaboré un questionnaire (cf. Annexe 6) de 26 questions sur « Sphinx » qui est un programme spécialisé. Ce dernier est un logiciel informatique permettant de concevoir un questionnaire, puis le transmettre par e-mail aux professionnels concernés. Les données sont ensuite stockées et analysées. De plus, la manière de répondre est plus simple car généralement, tout le monde possède un ordinateur. Le dépouillement se trouvera plus rigoureux et facilité. Pour réaliser les objectifs de cette enquête, j'ai posé 4 types de questions.

Il y avait tout d'abord, les éléments identitaires dont j'avais besoin qui étaient : l'âge, le sexe et le type de formation. Ces informations seront nécessaires à mon analyse.

Puis, la seconde partie s'est située au niveau des résonances. Je cherchais à comprendre au travers de diverses questions si la confrontation avec le vécu des bénéficiaires faisait émerger des blessures. Suite à cela, j'ai questionné les professionnels sur ce qui se produisait chez eux. J'entends par là ; une déstabilisation dans la prise en charge des usagers, la perte de la maîtrise des

émotions, un doute sur la confiance, une réactivation des blessures du passé, un mal-être, etc. Finalement, dans cette dernière partie, je cherchais à connaître la fréquence de ces résonances.

La troisième partie évoquait les moyens possibles pour gérer les émotions et les résonances. J'avais donc une liste de techniques que j'ai développée dans ma recherche théorique. Il y avait par exemple : la Programmation Neurolinguistique, la Communication Non-Violente, la danse, les arts-martiaux, la documentation par des ouvrages, des psychothérapies, etc. Cependant, j'ai aussi mentionné le fait de ne rien faire et de les ignorer. De cette manière, cela m'a permis de savoir si les éducateurs utilisent des techniques pour gérer leurs émotions et plus spécifiquement ce qu'ils font, mais aussi de savoir pourquoi ils désirent ne rien faire quant à leurs émotions et leurs résonances. En dernier point, je cherchais à savoir si les techniques utilisées semblent bénéfiques dans leur pratique professionnelle et comment pouvaient-ils en juger.

Le quatrième axe s'est orienté spécifiquement pour les éducateurs sociaux ayant effectué une formation HES en filière éducation sociale. Je cherchais à connaître leur position sur cette formation quant à l'apprentissage de la gestion des émotions et des résonances.

A titre de pré-test, j'ai fait remplir mon questionnaire à 3 éducateurs de mon entourage afin de vérifier la compréhension de mes questions. Quelques modifications de détails ont été apportées.

2.2.4 Modalités de l'enquête

Comme indiqué plus haut, mon enquête a été informatisée. J'ai tout d'abord envoyé un e-mail (cf. Annexe 5) expliquant mes objectifs ainsi que ma thématique aux directeurs des institutions concernées. J'ai demandé à ces derniers de choisir parmi leurs collaborateurs, 4 éducateurs sociaux auxquels ils ont transmis mon e-mail indiquant le lien de mon questionnaire. De plus, je leur ai aussi demandé de remplir le même questionnaire.

Pour des raisons de politesse, j'ai contacté par téléphone, après l'envoi de l'e-mail, les directions d'institutions. Cela m'a permis aussi d'insister pour que les questionnaires soient remplis, ce qui m'a garanti probablement un plus grand nombre de réponses. Mon enquête s'est basée sur l'anonymat des personnes, étant donné que le questionnaire rempli m'était directement envoyé sans passer par le directeur. Lorsque mon travail sera accepté, les questionnaires seront détruits. Mon questionnaire a été envoyé le 14 septembre dernier et le délai ultime pour y répondre était le 1^{er} octobre. A la fin de ce délai, j'ai vérifié que chaque institution m'a renvoyé les questionnaires remplis. Si tel n'était pas le cas, je les ai contactées par téléphone dans le but de leur offrir un ultime délai d'une semaine et demie.

J'ai envoyé 5 questionnaires pour chacune des institutions choisies. Etant donné que je ne pouvais pas contrôler le nombre de questionnaires qui me seraient restitués. J'ai choisi 18 institutions afin d'avoir un échantillon de différentes prises en charge. J'ai prévu d'en envoyer 89 afin d'assurer un minimum de trente questionnaires. De cette manière, ma recherche pourra aboutir à une analyse.

2.2.5 Résultats et interprétation des réponses

En annexe 7 se trouvent les résultats complets de mon analyse avec les tableaux.

Avant de passer aux résultats de l'enquête, il m'a semblé important d'évoquer les premières observations résultant de la récolte des questionnaires. J'avais fixé le délai au 1^{er} octobre. A cette date, j'avais 25 questionnaires en retour contre 89 envoyés. J'ai alors appelé les institutions qui n'avaient pas répondu afin de leur offrir un délai supplémentaire jusqu'au 10 octobre. Je peux déjà apporter une critique à cette démarche en affirmant que mon délai pour y répondre était trop court. Effectivement, différentes embûches administratives empêchèrent mon e-mail d'arriver sur les boîtes e-mail des éducateurs sociaux et du/de la directeur/trice. Cependant, j'avais espéré recevoir au minimum 30 questionnaires d'éducateurs afin que mon enquête soit suffisamment représentative, j'en ai récolté 33, mon objectif a donc été atteint. De plus, j'ai récolté 7 questionnaires de directeur, ce qui semble un nombre insuffisant pour déboucher sur une analyse scientifique. Cependant, ce n'était pas mon but en les questionnant. Assurément, je cherchais à obtenir un aperçu des vécus des directeurs face aux résonances. Certains directeurs gèrent de grandes institutions. De ce fait, ils sont sans doute moins confrontés aux usagers et donc à leurs souffrances. Je me demande donc s'ils sont aussi touchés par des résonances et des déstabilisations émotionnelles.

Bref aperçu des réponses obtenues des institutions

- ❖ 17 institutions sollicitées
- ❖ 17 réponses reçues
- ❖ 40 Questionnaires remplis

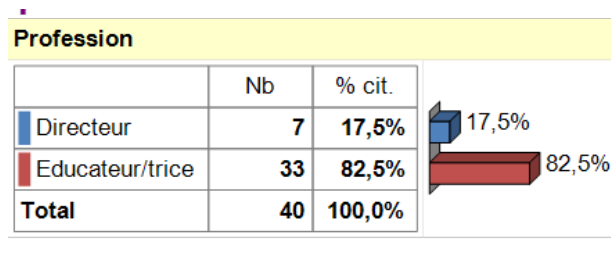


Figure 7 : Professions des individus de l'enquête questionnaire

La différence entre les réponses reçues et le nombre de questionnaires remplis provient du fait que :

- ❖ Le directeur d'une institution n'a pas réussi à ouvrir le lien de mon questionnaire.
- ❖ 3 institutions se sont dites trop sollicitées. De ce fait, elles ont imposé leurs critères et n'ont pas répondu aux questionnaires envoyés.
- ❖ 1 institution n'a pas trouvé mon questionnaire approprié à sa prise en charge.
- ❖ 2 institutions ont déclaré avoir « d'autres priorités ».

Cela fait donc un total de 7 institutions soit 35 questionnaires qui ne seront pas remplis. Cette observation m'a montré que pour des institutions, la notion de résonances émotionnelles n'est peut-être pas une priorité. Cela pourrait déboucher sur une autre recherche, soit le bien-être des employés diffère-t-il selon que les institutions se préoccupent de cette notion de résonances émotionnelles ou pas. D'autre part, il y a une saturation des demandes des étudiants sur le terrain qui amène les institutions à refuser de participer à des enquêtes. Toutefois, j'ai apprécié de recevoir une réponse de toutes les institutions.

Globalement, l'échantillon d'hommes et de femmes qui ont participé à mon enquête s'est avéré identique. Cela me permet de penser qu'il y a autant de femmes que d'hommes qui sont intéressés par cette problématique de résonances et de ses conséquences sur l'action éducative. De plus, en

analysant les questionnaires, je me suis rendu compte que ni l'âge, ni les années d'expérience professionnelle n'influençaient l'émergence de résonances et les déstabilisations émotionnelles. En d'autres termes, les résonances et leurs conséquences sur la prise en charge des usagers concernent aussi bien les directeurs que les éducateurs sociaux, quels que soit leur âge ou leur expérience professionnelle. Assurément, même si certains directeurs de grandes institutions ne sont peut-être pas quotidiennement confrontés aux usagers, ils sont néanmoins touchés par cette notion de résonances ; cette observation m'a permis de répondre à mon interrogation. La majorité des personnes questionnées, environ 80%, affirment que certaines souffrances des usagers font écho avec leur propre histoire. Cela m'a rassurée car je me suis rendu compte que ma problématique de recherche demeurerait bel et bien au centre de notre profession.

Ces tableaux résument les réponses à la question suivante : *Est-ce que certaine(s) souffrance(s) des usagers font écho avec votre propre histoire ?*

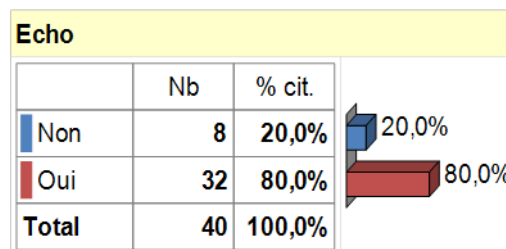


Figure 8 : Présence des résonances chez les éducateurs et les directeurs.

Les tableaux ci-dessous permettent de mieux distinguer les éducateurs et les directeurs.

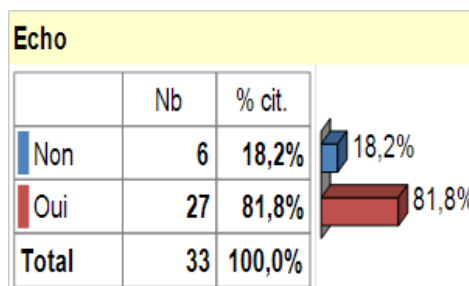


Figure 9 : Présences des résonances chez les éducateurs

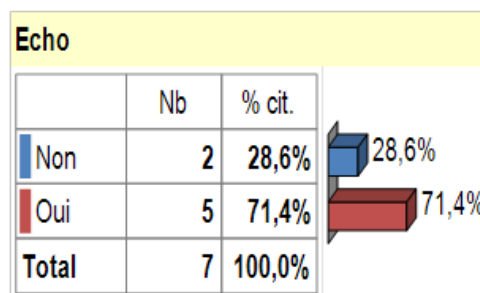


Figure 10 : Présence des résonances chez les directeurs

Dans chacun des tableaux, des individus ont affirmé ne pas connaître de résonances. Ils l'ont expliqué par : une vie facile, linéaire, une différence entre leur vécu et celui des usagers, une vie

familiale saine. Cependant, ce n'est pas la majorité, seulement 20% l'ont affirmé. Ce résultat a prouvé que la majorité des personnes ont des expériences de vie qui les ont amenées à avoir des blessures personnelles. Rares sont les individus qui ont une vie linéaire et « sans difficulté ». Cette constatation m'a permis d'apporter une critique à mon questionnaire. Une question supplémentaire sur le vécu des professionnels aurait été intéressante pour relever si un vécu ponctué d'expériences difficiles renforce la présence de résonances émotionnelles.

Dans son ouvrage, Lise Bourbeau amène l'idée que chaque individu a une blessure prédominante. Ainsi, selon les expériences de vie des individus, la blessure sera plus ou moins présente. Cette affirmation de Lise Bourbeau amène des explications quant aux éducateurs et aux directeurs qui ne sont pas concernés par les résonances. Effectivement, leur blessure est peut-être moins présente. De ce fait, la confrontation au vécu des usagers ne les touche pas personnellement. Dans l'analyse des questionnaires, j'ai constaté que sur les 8 personnes qui ont répondu négativement à la question des résonances, il y a seulement 2 femmes alors que la proportion homme-femme est équivalente. De cette observation, une question émerge: Est-ce que les femmes sont plus sensibles à ce type de problématique ou osent-elles davantage l'avouer ?

Les tableaux ci-dessous résument les réponses à la question suivante : *Ces derniers mois, combien de fois avez-vous rencontré les réponses émises précédemment [les réactions provoquées par les résonances émotionnelles]?*

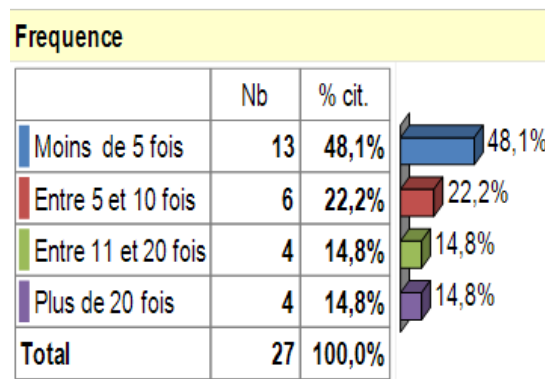


Figure 11 : Fréquence des résonances des éducateurs durant une période de 6 mois

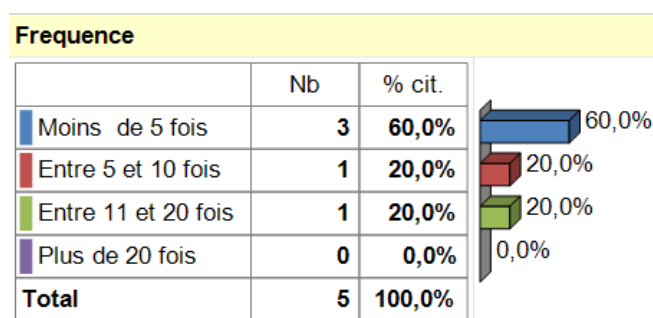


Figure 12 : Fréquence des résonances des directeurs durant une période de 6 mois

En comparant ces 2 tableaux, je suis surprise de voir que les résonances sont peu fréquentes chez la majorité des personnes questionnées. J'émet l'hypothèse qu'il est peut-être difficile de se souvenir de chaque résonance qu'ils ont eue durant ces 6 derniers mois. La période est sans doute trop longue. Personnellement, si j'avais dû répondre à cette question, je ne suis pas certaine que je me les rappellerais toutes. Pour beaucoup, il est possible qu'ils ne s'en souviennent pas, dans la mesure où une fois la résonance gérée, elle ne reste pas forcément en mémoire, malgré cela, il y a passablement d'éducateurs qui ont régulièrement des résonances. Cela relève encore une fois que cette notion reste très présente dans le quotidien des éducateurs sociaux. D'autre part, 4 éducateurs ont répondu qu'ils étaient confrontés plus de 20 fois à des résonances durant ces 6 derniers mois, cela peut signifier que leur vécu est peut-être similaire à leurs usagers. Si je compare les 2 tableaux, les éducateurs ont plus fréquemment des résonances que les directeurs. Il est possible d'expliquer cela par le fait que certains directeurs sont moins confrontés quotidiennement aux usagers en raison de leur position hiérarchique.

Si je reprends brièvement les analyses précédentes, 80% des individus questionnés vivent des résonances émotionnelles. Ainsi, la confrontation au vécu des usagers conduit à des réactions chez les éducateurs et les directeurs que les tableaux ci-dessous précisent.

La question dont ces tableaux résument les réponses était : *Qu'est-ce que cela [les résonances] provoque en vous ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)*

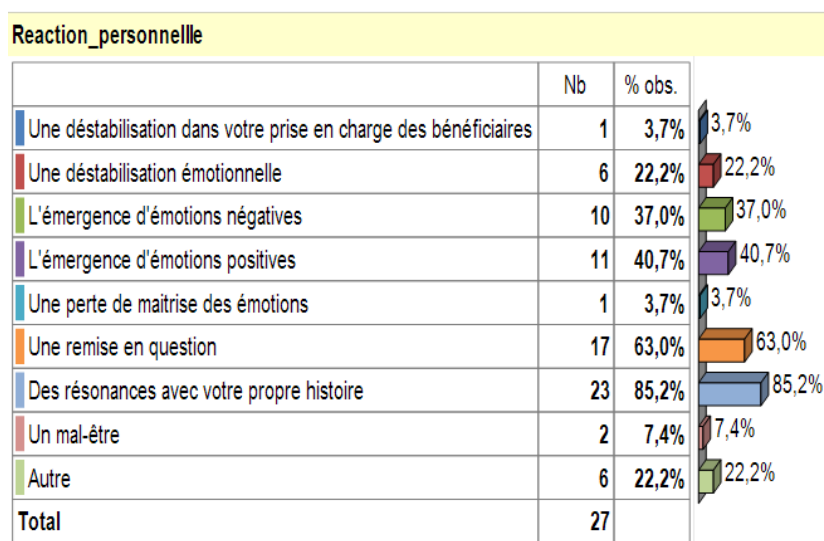


Figure 13 : Possibilités de réactions personnelles des éducateurs face aux résonances

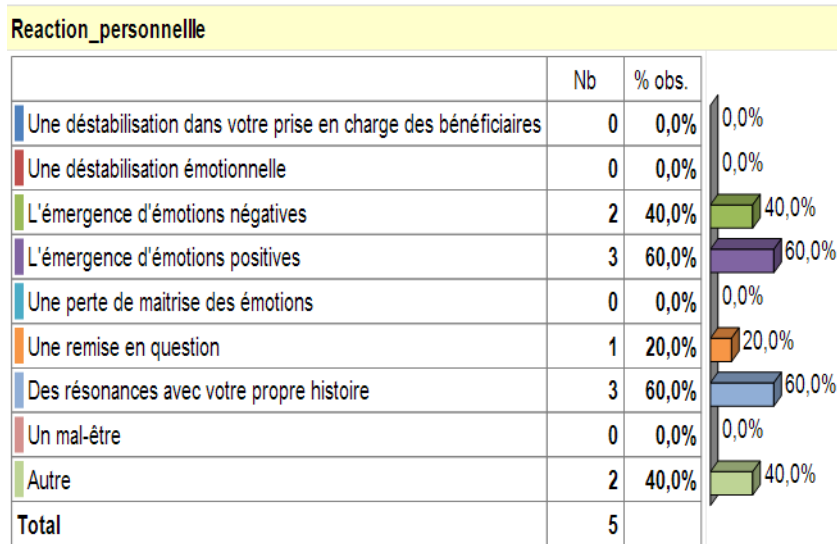


Figure 14 : Possibilités de réactions personnelles des directeurs face aux résonances

Ces 2 tableaux relèvent bien que les résonances provoquent de multiples réactions émotionnelles chez les éducateurs et chez les directeurs. Si je me réfère aux concepts théoriques, les émotions font référence à un état « d'ébranlement ». De ce fait, comme cela secoue, cela souligne l'importance de gérer les émotions autant pour les éducateurs que pour les directeurs. Cet état « d'ébranlement » peut être représenté ici par les différents indicateurs. En comparant les 2 tableaux ci-dessus, la déstabilisation émotionnelle, l'émergence d'émotions négatives et positives sont très présentes chez les éducateurs sociaux. L'onglet « autre » permet aux individus questionnés de mentionner d'autres réactions comme par exemple: un lâcher-prise, une attention particulière ou une mobilisation dans l'action. Les différentes réactions exposées ci-dessus montrent bien que les résonances ébranlent les individus et donc leur aptitude à travailler, ce qui peut amener à une réflexion personnelle. Concernant les directeurs, cela est moins représentatif car seulement 5 directeurs ont répondu. Je peux toutefois pointer quelques similitudes avec les éducateurs telles que :

- ❖ l'émergence d'émotions positives et négatives,
- ❖ des résonances,
- ❖ une remise en question.

Pour les directeurs ou les éducateurs sociaux, les résonances émotionnelles provoquent inévitablement des réactions. Dans la suite de mon enquête, j'ai évoqué différentes techniques pour les émotions liées aux résonances émotionnelles du vécu des usagers sur les professionnels, comme résumé sur les 2 tableaux ci-dessous.

Les tableaux ci-dessous résument les réponses à la question suivante : *Par quel(s) biais gérez-vous vos résonances issues de la confrontation entre le vécu des usagers et le vôtre ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)*

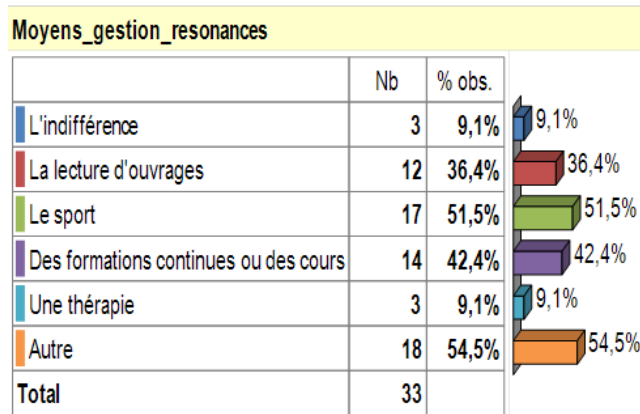


Figure 15 : Moyens de gestion des résonances utilisés par les éducateurs

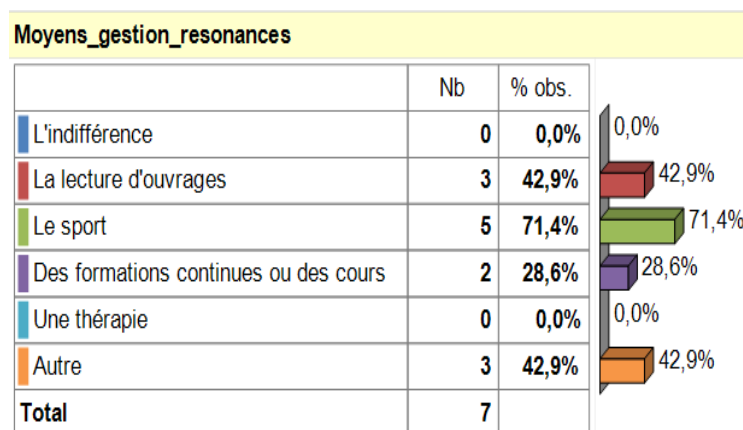


Figure 16 : Moyens de gestion des résonances utilisés par les directeurs

Un des premiers éléments qui m'a intriguée en observant ces tableaux sont les 3 personnes (voir Figure 15 : Moyens de gestion des résonances utilisés par les éducateurs) qui ont relevé l'indifférence. Je m'y suis donc intéressée de plus près et ai émis l'hypothèse que pour l'une d'entre elles, il s'agissait d'une manière de se protéger pour éviter de tomber dans la projection, les explications d'une autre m'amènent à penser que ce n'est pas de l'indifférence mais plutôt une prise en considération de la situation dans l'action et la dernière est indifférente car elle ne se sent pas concernée par cette notion de résonances.

D'autre part, 18 éducateurs ainsi que 3 directeurs ont coché l'onglet « autre », cela m'amène à constater que ma liste des moyens n'était pas exhaustive. Sous cet indicateur, il y avait par exemple : les réseaux sociaux, les discussions avec les collègues, les réflexions personnelles, la supervision, la méditation et les loisirs. Cette observation m'a permis de me rendre compte que les personnes questionnées utilisent aussi des réducteurs de tension comme les loisirs ou les réseaux

sociaux, en plus des techniques de développement personnel. Assurément, l'utilisation de différents réducteurs de tension que, dans notre société, nous rassemblons sous « activités loisirs », nous servent à ventiler nos émotions. Je pense aux activités sportives, culturelles, sociales qui permettent notamment aux éducateurs sociaux de prendre de la distance avec certains aspects de leur vie qui les touchent particulièrement.

Ces réducteurs de tension peuvent aussi s'effectuer d'une manière ludique comme cité précédemment, mais aussi sous forme de développement personnel. L'analyse des moyens de gestion des résonances m'amène à prendre conscience que je n'ai pas évoqué ni dans mon travail, ni dans le questionnaire, les réducteurs de tension dits ludiques. De plus, je me suis aperçu en effectuant ce travail qu'il existe énormément de techniques de développement personnel, dans l'élaboration de mon questionnaire, j'ai repris les moyens évoqués dans ce travail. La supervision est un sujet qui n'a pas été abordé. Toutefois, cela aurait été pertinent de le développer.

Si je prends les autres moyens de gestion des résonances, je me rends compte que les éducateurs utilisent passablement la lecture, le sport, les formations continues ou les cours. Les éducateurs et les directeurs lisent passablement d'ouvrages de développement personnel et/ou en lien avec la population avec laquelle ils travaillent. Cette observation m'amène à comprendre que les personnes interrogées se préoccupent des notions de résonances ainsi que d'émotions et donc se documentent en fonction de leurs besoins.

Les éducateurs et les directeurs utilisent passablement la Communication Non-Violente, l'analyse transactionnelle ou la Programmation Neuro-Linguistique comme moyens de gestion des résonances. Je pense que ces 3 techniques rencontrent du succès car elles amènent des outils concrets à utiliser quotidiennement. Je constate par ailleurs que les thérapies comme l'hypnose sont peu ou pas sollicitées dans la gestion des résonances, peut-être car elle nécessite l'intervention d'une tierce personne. J'ai été très étonnée de voir le nombre de personnes qui utilisent le sport. Suite à cette observation, je m'aperçois qu'il aurait été nécessaire d'ajouter une question supplémentaire relative à la fréquence des activités sportives. Effectivement, l'utilisation systématique d'un seul réducteur permettant de ventiler les émotions et d'évacuer les tensions, est néfaste car il y a un risque de dépendance. En résumé, il n'y a pas une grande différence entre les 2 tableaux, éducateurs et directeurs car ils utilisent des moyens similaires pour gérer leurs résonances.

Les tableaux ci-dessous résument les réponses à la question suivante : *Qu'est-ce que cela [les techniques de gestion des résonances] vous apporte dans votre pratique professionnelle ? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)*

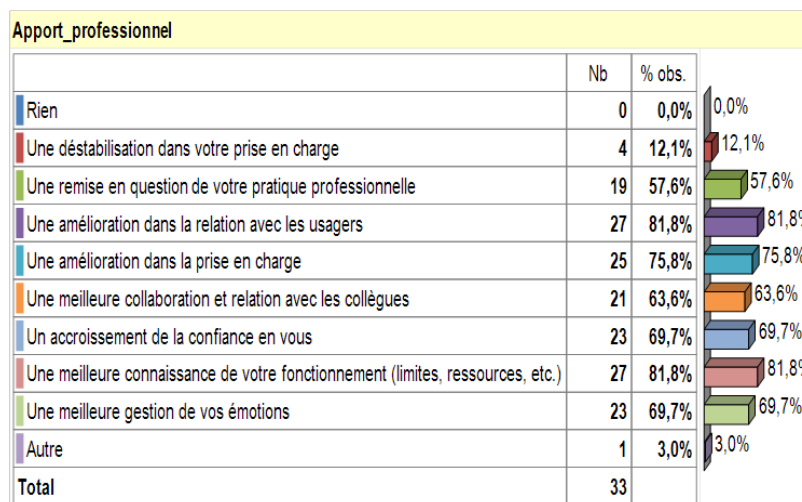


Figure 17 : Résultats de l'utilisation des techniques de gestion des résonances constatés par les éducateurs dans leur pratique professionnelle

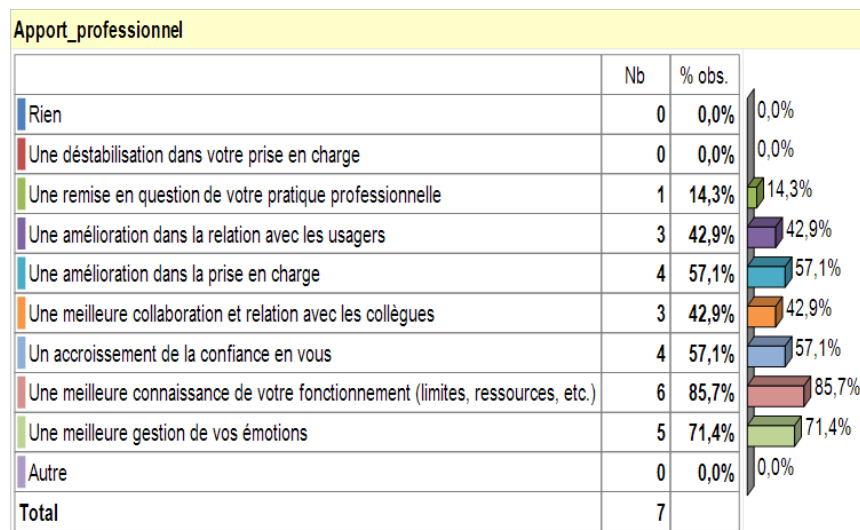


Figure 18 : Résultats de l'utilisation des techniques de gestion des résonances constatés par les directeurs dans leur pratique professionnelle

Les tableaux ci-dessus relèvent les résultats de l'utilisation des techniques de gestion des émotions dans le quotidien des éducateurs sociaux et des directeurs. L'indicateur « rien » a tout de suite attiré mon attention car personne ne l'a mentionné. Je peux donc en déduire que pour toutes les personnes questionnées, l'utilisation de techniques de gestion des émotions amène des changements. En regardant de plus près, les éducateurs ainsi que les directeurs soulèvent des progrès dans la relation aux usagers, dans la collaboration avec leurs collègues, dans la confiance en eux, dans la connaissance dans leur fonctionnement et dans la gestion de leurs émotions. Cela incite aussi les personnes questionnées à remettre en question leur pratique professionnelle. Je constate alors que l'utilisation des techniques de gestion des émotions amène du positif dans leur

pratique professionnelle. Je remarque aussi en regardant les 2 tableaux qu'il y a qu'une personne qui a coché l'onglet « autre ». Cela signifie que les indicateurs proposés étaient bien ciblés et pertinents. Toutefois, j'ai rencontré des difficultés avec le logiciel « Sphinx » ainsi, je ne peux malheureusement pas voir ce que la personne a écrit. Cette observation m'amène à la conclusion qu'il est nécessaire de bien connaître le logiciel afin d'éviter ce type de problèmes.

Les tableaux résument les réponses à la question suivante : *Pensez-vous que la formation HES en travail social vous a-t-elle suffisamment préparé à gérer vos émotions liées aux résonances provoquées par le vécu des usagers ? (Cette question s'adresse aux personnes ayant suivi une formation HES en travail social.)*

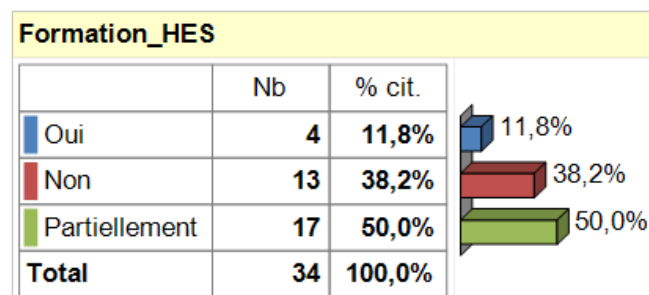


Figure 19 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES

En dernière partie, je me suis intéressée à la notion de développement personnel durant ma formation HES en travail social permettant d'apprendre à gérer les émotions liées aux résonances. Si les individus questionnés avaient respecté ma consigne, j'aurais dû avoir 26 réponses étant donné que c'est le nombre de personnes ayant suivi la formation HES. En effet, la consigne évoquait que seules les personnes ayant suivi une formation HES en travail social devaient répondre. Finalement, j'ai eu 34 réponses en intégrant les directeurs aux éducateurs. En réfléchissant, dans l'une des questions de mon enquête, les formations mentionnées des professionnels étaient soit HES, L'ARPIH ou autres. J'ai omis de prendre en considération toutes les formations précédant la HES, soit avant 2006. J'émetts donc l'hypothèse que les professionnels se sont identifiés à cette formation, c'est la raison pour laquelle ils ont répondu à la question.

Le tableau ci-dessus relève que 50% des personnes questionnées ont répondu que la formation HES en travail social prépare partiellement les étudiants à gérer leurs émotions liées aux résonances provoquées par le vécu des usagers. 38,2 % affirment que la formation ne prépare pas les étudiants à gérer leurs émotions contre 11,8% qui affirment que oui. Ce résultat m'a rassurée. Je me suis rendu compte que je n'étais pas la seule à penser que la formation prépare insuffisamment ses étudiants face aux émotions et aux résonances. Cette observation me permet de faire un lien avec le discours du responsable de la filière travail social de la HES-SO Valais qui affirme que la formation HES en travail social est une formation de base, et qu'elle ne peut qu'initier au métier d'éducateur social. Toutefois, les directeurs et les éducateurs expliquent leur réponse ainsi : « *seule l'expérience est formatrice, il y a un appauvrissement de la formation, la formation continue permet de nous développer, la formation ne fait qu'effleurer ce sujet [gestion de émotions]* », etc. J'interprète ces résultats en disant que d'une manière générale, les personnes questionnées se rejoignent plus

ou moins sur le principe que la formation HES n'est pas suffisante. Le responsable de la filière travail social relève l'importance des formations continues pour poursuivre l'apprentissage de cette profession. Cela a été aussi relevé par certains professionnels. Il a été aussi mentionné que la gestion émotionnelle s'acquiert par l'expérience.

Les tableaux suivants permettent de distinguer les réponses des 2 parties. Les directeurs et les éducateurs ont des avis similaires sur la formation HES.

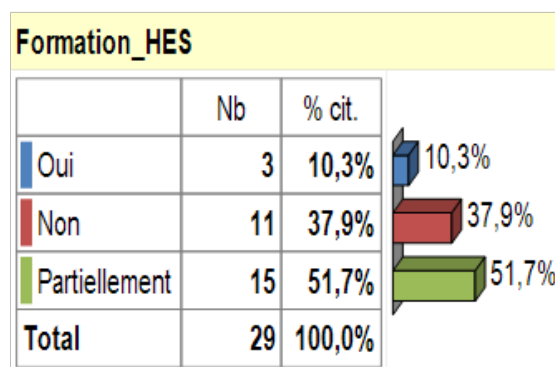


Figure 20 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES pour les éducateurs

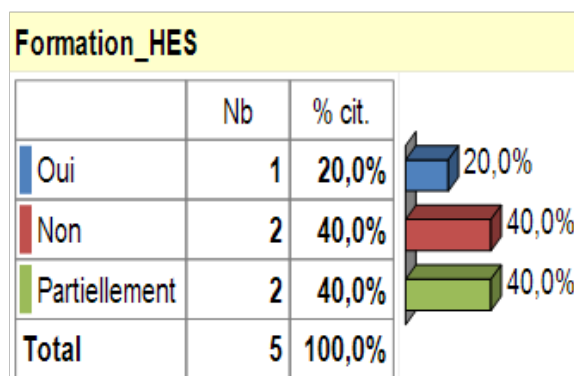


Figure 21 : Apprentissage à la gestion des émotions en formation HES pour les directeurs

Cette enquête m'a rassurée car je me suis rendu compte que mes préoccupations quant aux émotions, aux résonances et au développement personnel restent communes à la majorité des éducateurs et des directeurs questionnés.

L'analyse de mon questionnaire ainsi que la rédaction des résultats me permet de me rendre compte de certaines imperfections au cœur de mon questionnaire.

Pour conclure cette analyse, je souhaite citer l'une des éducatrices questionnées qui affirme que: « Le bien-être de l'aidant est essentiel au bien-être du bénéficiaire » (Anonyme). Cette phrase a retenu mon attention car je la trouve tout à fait véridique, c'est la raison pour laquelle, à mon sens, il semble essentiel de faire un travail sur soi et de continuer à s'enrichir au travers des formations continues. C'est une manière d'être bienveillant par rapport à soi mais aussi par rapport aux bénéficiaires.

3. Bilan de la recherche

3.1 Réalisation des objectifs et vérification des hypothèses

Ce travail de recherche s'est axé autour des 4 hypothèses développées ci-après.

- ❖ **Hypothèse n°1 :** *La stabilité émotionnelle est une condition nécessaire à l'exercice du métier d'éducateur social, faute de quoi ce dernier risque des identifications avec les usagers, ce qui est inadéquat, voire pathogène*

Dans la recherche théorique, je me suis basée sur l'objectif suivant pour répondre à l'hypothèse : *Je veux connaître les incidences de l'instabilité émotionnelle de l'éducateur social sur ses usagers.*

La recherche théorique m'a permis de savoir que les émotions restent essentielles car elles permettent notre survie. Cependant, lors d'émotions d'une trop grande intensité, l'individu se voit déstabiliser dans sa capacité à réfléchir car il devient « esclave » de ses émotions. En effet, lors de saturation du système limbique, qui traite, gère et stocke les émotions, l'être humain ne peut plus réfléchir correctement et adopter des réactions adéquates. Cela devient un problème pour l'éducateur social. Assurément, son outil principal reste sa propre personne. L'utilisation de cet outil sera donc difficile voire impossible en cas de surplus d'émotions, d'où la nécessité d'acquérir une certaine stabilité émotionnelle pour ces professionnels.

Debras et Renard relèvent aussi l'équilibre que l'éducateur social doit trouver dans la relation de proximité qu'induit cette profession. Effectivement, dans cette proximité, le professionnel s'expose personnellement et risque alors de s'identifier au vécu des usagers et de confondre le sien avec celui des personnes dont il s'occupe.

L'enquête terrain m'a permis de me rendre compte que pour un certain nombre de professionnels, les résonances provoquées par la confrontation au vécu des usagers amènent des déstabilisations, des émotions positives et négatives, ainsi que des résonances avec leur propre histoire. Cette observation me prouve que les émotions sont au centre de notre profession et il devient alors essentiel d'utiliser des techniques de gestion émotionnelle (la lecture d'ouvrages, le sport, les loisirs, les formations continues et les cours). Selon les éducateurs et les directeurs, ces différentes techniques, permettant de réduire les tensions liées aux émotions et amènent plus de 60% des éducateurs et des directeurs à avoir une meilleure gestion des émotions et plus de 80% d'entre eux à avoir une meilleure connaissance de leur fonctionnement. Ces hauts pourcentages montrent que le recours aux techniques de gestion émotionnelle semble efficace.

Le terme pathogène est à nuancer car seule l'utilisation répétée d'un mécanisme de défense s'avère pathogène. Cette composante n'est pas précisée dans mon hypothèse. De plus, l'identification est un exemple de mécanismes de défense mais il en existe d'autres comme le déni, la projection, la banalisation, etc. Grâce aux apports théoriques et à l'enquête terrain, je dirai que mon hypothèse de recherche est confirmée dans une large mesure.

Dans le questionnaire, il aurait été intéressant de demander aux participants des exemples concrets montrant les conséquences d'une déstabilisation émotionnelle dans le quotidien.

❖ **Hypothèse n°2 :** *Pour garantir ses capacités réflexives, l'éducateur social doit savoir gérer ses émotions.*

Je veux vérifier si les émotions sont simultanément compatibles avec la réflexion. Cet objectif m'a permis de cibler mes recherches afin de répondre à cette hypothèse.

La théorie m'a permis de connaître qu'au niveau neurologique, un surplus d'émotions empêche l'individu d'avoir accès à sa capacité réflexive. De cette manière, le comportement adopté sera régi par les émotions et non par la raison. Comme je l'ai déjà abordé précédemment (hypothèse n°1), l'éducateur social, étant son propre outil, sera déstabilisé dans ses capacités réflexives et sa pratique professionnelle sera « dirigée » par ses émotions. Cela relève la nécessité, pour des éducateurs sociaux, de savoir gérer leurs émotions. Personnellement, je me rends compte que lorsque je rentre trop dans l'émotionnel, j'agis sans prendre de distance face à la situation et mes actions sont parfois inadéquates, centrées sur mes besoins et non sur ceux de l'usager.

Je me rends compte n'avoir pas vraiment vérifié cette hypothèse dans mon questionnaire. Effectivement, j'ai davantage évoqué le côté émotionnel plutôt que réflexif. Par extension, la déstabilisation émotionnelle et l'émergence d'émotions positives et/ou négatives amènent les éducateurs et les directeurs à voir leurs capacités de réflexion et d'action passablement perturbées.

Sur la base de la théorie, je peux confirmer cette hypothèse. Je pense que cela est difficilement réfutable car je me suis basée sur des preuves scientifiques.

❖ **Hypothèse n°3 :** *Lorsque l'éducateur social a un vécu qui lui laisse des blessures, il risque d'être trop touché par la situation de son usager et il est donc nécessaire qu'il fasse du développement personnel pour gérer ses émotions.*

Dans ma recherche théorique, je me suis basée sur l'objectif suivant pour répondre à l'hypothèse: *Je veux savoir si le développement personnel est un bon moyen de cicatiser les blessures du passé et de stabiliser les émotions.*

Selon Lise Bourbeau, en chaque individu sommeillent des blessures. Ainsi, l'activation de ces dernières rend l'action éducative difficile. De plus, l'incapacité de réfléchir correctement lors de saturation du système limbique amène du poids sur la nécessité d'effectuer un travail sur ses blessures ainsi que sur les émotions. Cela s'est vérifié lors de mon enquête terrain. Effectivement, la confrontation au vécu des usagers provoque des résonances qui font émerger majoritairement des émotions positives et/ou négatives chez les participants. D'autre part, les exemples de vécu des candidats éducateurs sociaux montrent bien l'influence de nos blessures dans le quotidien.

Si je me réfère à la pyramide de Maslow (voir Figure 4 : Echelle de la hiérarchie des besoins selon Maslow dite "pyramide" de Maslow), l'être humain a un ensemble de besoins à satisfaire. Cependant, les expériences de vie peuvent amener les individus à accumuler des manques dans certains besoins. Or, une pyramide doit avoir des bases solides pour tenir. Etant donné que chaque individu porte en lui des blessures plus ou moins importantes, la pyramide ne peut être complètement solide chez chacun de nous. Un travail personnel s'avère donc nécessaire. D'ailleurs, selon le responsable de filière, chaque éducateur devrait nécessairement effectuer un travail sur soi avant, pendant ou après la formation afin de poursuivre dans une démarche de réflexivité.

L'analyse des résultats des questionnaires montre que la confrontation au vécu des usagers déstabilise les éducateurs sociaux et les directeurs car, pour la plupart, des résonances émergent. A partir de là, chacun utilise différentes techniques pour gérer ses émotions qui découlent de cette déstabilisation, comme les loisirs, le sport, les réseaux sociaux, les formations continues, etc. Il apparaît donc nécessaire pour les éducateurs et les directeurs questionnés d'avoir recours à des techniques permettant de gérer leurs émotions. D'ailleurs, ces techniques leur apportent une meilleure gestion de leurs émotions, un accroissement de leur confiance, une meilleure connaissance de leur fonctionnement, une amélioration dans la relation avec les usagers et leurs collègues, etc. Je me suis rendu compte au travers de l'enquête que les participants utilisent énormément le sport, les loisirs et les réseaux sociaux pour gérer les résonances.

Dans cette hypothèse, je n'ai pas pris en considération ces réducteurs de tension qui permettent de ventiler les émotions. Ainsi, cela me permet de relever que mon hypothèse n'est pas complètement confirmée et donc que des modifications sont nécessaires: *Tout individu présente des blessures plus ou moins importantes, ainsi l'éducateur social, de par son métier, s'expose à des résonances et il est donc nécessaire qu'il trouve des techniques permettant de gérer ses émotions.*

De cette manière, je n'affirme pas que le développement personnel soit le seul moyen pour gérer ses émotions. Toutefois, je pense que pour effectuer un travail sur soi, le développement personnel reste le meilleur moyen.

❖ **Hypothèse n°4 :** *La formation HES en travail social ne s'occupe pas du développement personnel des étudiants ni avant, ni pendant la formation.*

L'objectif suivant m'a permis de répondre à cette hypothèse : *J'aimerais voir si la formation HES d'éducateur social donne des garanties quant à la stabilité émotionnelle des étudiants qu'elle forme.*

Si je me réfère aux directives d'admission et au plan d'études cadre de la formation HES d'éducateur social, je me suis rendu compte que le développement personnel de l'étudiant n'est stipulé ni dans le processus d'admission, ni dans le cursus scolaire. De ce fait, cette hypothèse semblait donc confirmée. Cependant, l'entretien effectué avec le responsable de la filière travail social a permis de la nuancer et de comprendre différemment le concept de cette formation par rapport au développement personnel. Le responsable de filière affirme en effet que le développement personnel n'est pas explicitement détaillé contrairement aux plans d'études cadre précédents la formation de niveau HES. Toutefois, le développement personnel se montre présent tout au long de la formation dans différents modules, en autres, le module A1, « *Processus de formation* », le module C4, « *Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi* », mais aussi dans la supervision et les analyses de pratique. Le responsable relève aussi le fait que la formation HES en travail social reste une formation de base, donc elle ne peut qu'initier ce travail de développement personnel. Il est nécessaire que, par la suite les éducateurs sociaux poursuivent ce travail au travers de supervision par exemple.

Personnellement, je n'ai pas eu l'impression que la formation se préoccupait du développement personnel de ses étudiants en leur apprenant à gérer leurs émotions liées notamment aux résonances. Le responsable de la filière travail social explique cela en affirmant que cette formation est davantage de type juxtaposé. De ce fait, il devient difficile pour les étudiants d'intégrer les

notions théoriques à la pratique. J'ai été rassurée de voir que je n'étais pas la seule à avoir cette impression. En effet, 50% des répondants affirment que la formation HES ne s'occupe que partiellement du développement personnel des étudiants. De plus, 38,2% des questionnés affirment que la formation ne se préoccupe pas du développement personnel. Je constate donc un écart entre le discours du responsable de la filière travail social et les professionnels du terrain. Les 2 parties se rejoignent toutefois sur le principe que la formation HES reste insuffisante pour un professionnel. Elle l'initie au métier d'éducateur social. Les formations continues sont là pour enrichir la pratique professionnelle et sont aussi nécessaires. Ainsi, je dirai que ma 4^{ème} hypothèse est partiellement confirmée. J'aurais peut-être pu la formuler de la manière suivante : *La formation HES en travail social initie ses étudiants au développement personnel en dispensant quelques cours à ce sujet.*

3.2 Réponse à la question de départ

La partie théorique ainsi que l'enquête terrain m'ont permis de répondre à ma question de départ qui est, je rappelle : *Comment un éducateur social peut être un praticien réflexif, si la souffrance des bénéficiaires le renvoie à ses blessures personnelles et le déstabilise émotionnellement ?*

La notion de praticien réflexif comme le terme l'indique, relève l'aptitude du professionnel à réfléchir « *en cours d'action et sur l'action* » (Schön, 1994, p. 97). Cette capacité de réflexion peut s'effectuer seulement si l'éducateur social n'est pas submergé par ses émotions. Cependant, chaque individu a des blessures liées à son histoire de vie et la confrontation au vécu des usagers fait émerger des blessures et donc des émotions. L'enquête terrain a relevé que les éducateurs et les directeurs se heurtent dans leur quotidien à des résonances qui engendrent des émotions provoquant des déstabilisations. Les émotions sont continuellement présentes dans notre quotidien. Goleman soulève dans son ouvrage que « (...) la maîtrise des émotions est un atout » (1997, 4^{ème} de couverture). Effectivement, développer son intelligence émotionnelle garantit aux individus une meilleure réussite personnelle et professionnelle, alors que leurs bagages intellectuels ne s'avèrent pas nécessairement conséquents. D'ailleurs, Salovey et Mayer définissent l'intelligence émotionnelle comme étant : « *L'habileté à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres* » (cité par Couzon et Dorn, 2007, p. 14). Autant dire qu'il devient essentiel d'apprendre à travailler avec ses émotions. D'autre part, le responsable de la filière travail social pense aussi qu'il primordial en tant que professionnel de prendre conscience de ses émotions, de ce qui se passe entre l'utilisateur et lui, en quoi cela le touche, etc. Ainsi, l'éducateur social, pour pouvoir être un praticien réflexif doit savoir gérer ses émotions. Les techniques de développement personnel abordées dans ce travail permettent entre autres d'apprendre à les gérer. Mes recherches théoriques m'ont amenée à découvrir passablement de techniques centrées sur le corps, l'émotion et la pensée. Certaines approches proposent des outils concrets facilitant les interactions dans le quotidien et d'autres font référence à un travail profond sur la personne elle-même.

L'enquête terrain m'a permis d'appréhender les techniques que les éducateurs et les directeurs utilisent pour gérer leurs résonances et les déstabilisations qui en découlent. La Programmation Neuro-linguistique, la Communication Non-Violente et l'analyse transactionnelle sont les techniques les plus utilisées de celles que j'ai développées dans mon travail. La lecture d'ouvrages, le sport, les réseaux sociaux, les loisirs sont des moyens très utilisés par les personnes questionnées. Ces différents moyens n'ont pas ou très peu été abordés dans ce travail. Je considère le sport et les loisirs comme étant des moyens permettant de mettre une distance face à ce que l'on vit et

d'évacuer les tensions ainsi que les émotions. Je me pose toutefois des questions sur l'efficacité de ces méthodes quant à la gestion des résonances et des émotions. Est-ce que les bénéfices sont identiques que lors d'une formation continue ou d'un cours de développement personnel ?

Si je me réfère à mes recherches théoriques et aux analyses de l'enquête, l'éducateur social peut être un praticien réflexif à partir du moment où il maîtrise et prend conscience de ses émotions. Pour ce faire, il doit avoir recours à des techniques de développement personnel et/ou à des réducteurs de tension.

Dans mon travail, j'ai abordé quelques approches qui permettent d'apprendre à gérer les émotions et travailler sur ses blessures, mais ma liste ne s'est pas montrée très exhaustive; il en existe bien d'autres. Cela revient à l'éducateur de prendre conscience de ses besoins et d'agir en conséquence. De cette manière, je ne peux pas être catégorique sur la réponse à ma question car elle est propre à chaque individu.

En résumé, je dirai qu'un travail sur ses émotions est essentiel pour devenir un praticien réflexif. Par extension, les émotions proviennent de souvenirs et d'expériences vécues ainsi, un travail sur soi demeure primordial. Personnellement, je suis d'avis qu'il m'est nécessaire d'effectuer un travail de développement personnel et de suivre des formations continues afin d'enrichir continuellement ma pratique professionnelle. C'est de cette manière qu'à mes yeux, je peux rester une praticienne réflexive.

En terminant ce travail, je me rends compte que je n'ai pas mis l'accent sur l'importance des connaissances autour du développement de la personne, de l'évolution de la famille et des mœurs ainsi que des pathologies. De plus, j'aurais pu aussi amener les différentes positions de perception (associée, dissociée, méta et) face à certaines situations. La supervision est un autre thème qui aurait été intéressant de relever car à mon sens, elle allie à la fois la pratique professionnelle et la réflexion personnelle. Je me rends compte que les connaissances théoriques abordées dans le cadre de la formation sont essentielles car elles permettent à l'éducateur social de prendre de la distance afin de diminuer le risque d'identification. Ces connaissances permettent aussi de maintenir sa posture réflexive.

3.3 Perspectives personnelles et professionnelles

Traiter cette problématique m'a permis d'acquérir des connaissances et d'accroître ma volonté de poursuivre mon développement personnel au travers des formations continues et des cours. Grâce à ce travail de recherche, je suis d'autant plus convaincue de la nécessité d'effectuer du développement personnel en tant qu'éducatrice sociale. D'autre part, je me suis rendu compte qu'il existe des besoins à ce niveau-là sur le terrain ainsi, cela m'a réconfortée dans mon projet d'animer un jour des ateliers de développement personnel, aussi bien pour les professionnels que pour les usagers.

Le travail sur soi demande un investissement personnel mais aussi financier. Je pense que ce dernier freine certains éducateurs sociaux à avoir recours à des formations continues, des cours ou effectuer un travail thérapeutique dans le but d'accroître leur potentiel. C'est pourquoi choisir une institution qui favorise et soutient financièrement les démarches de développement personnel est une bonne alternative. Comme le soulève le responsable de la filière travail social, la manière dont le

cadre institutionnel s'intéresse et se préoccupe du développement personnel des employés a une influence directe sur le bien-être des éducateurs sociaux.

Idéalement, je pense qu'il serait mieux de commencer d'abord sa carrière professionnelle au sein d'une population avec laquelle l'éducateur social serait moins sujet à avoir des résonances. De cette manière, cela lui laisserait le temps de se construire professionnellement et d'acquérir de l'expérience. Personnellement, je sais que la population avec laquelle je me sens le plus à l'aise, sont les adolescents et les jeunes adultes, mais c'est aussi la population avec laquelle je risque d'avoir le plus de résonances et de difficultés personnelles. C'est pourquoi, j'ai choisi de travailler en premier lieu avec des enfants qui eux, me renvoient moins à des périodes douloureuses de mon existence et donc à des émotions plus fortes.

La formation HES en travail social peut être, selon moi, améliorée au niveau du développement personnel des étudiants pendant le cursus scolaire. J'ai participé à des cours d'anglais et d'improvisation théâtrale dans ma formation. Je pense que l'école pourrait aussi proposer des cours d'initiation au développement personnel dans lesquels différentes approches pourraient être abordées afin d'élargir les connaissances à ce sujet. Durant la formation, il y a eu quelques cours de réflexion personnelle, que j'ai trouvé par ailleurs intéressants bien qu'insuffisants. Cependant, je me suis rendu compte que beaucoup d'étudiants ne semblaient pas impliqués ni même concernés par ce sujet. Des cours du soir pourraient donc satisfaire les étudiants désirant de poursuivre dans cette démarche sans pour autant impliquer ceux qui ne le sont pas. J'aurai été ravie de pouvoir participer à ce type de cours durant ma formation.

Durant l'élaboration de ce travail, je me suis aussi demandé, pourquoi ne pas imposer aux futurs étudiants de la HES en travail social d'effectuer au préalable de leur entrée en formation un travail sur soi. De cette manière, les futurs étudiants seraient déjà dans une démarche réflexive et durant la formation, les réflexions personnelles et professionnelles pourront être davantage approfondies. Cependant, concrètement, ce projet paraît difficilement réalisable. D'un part, comme l'a très bien relevé le responsable de la filière travail social, il est délicat de savoir quels cours, quelles thérapies ou encore quels modèles imposer. D'autre part, l'école ne peut pas forcer des étudiants à entrer dans une démarche de développement personnel. J'ai donc réfléchi à une autre solution. Durant la formation, les étudiants doivent effectuer 20 heures de supervision et je trouve cela essentiel, pourquoi ne pas imposer par exemple 10 heures de supervision durant le stage probatoire. Je suis consciente que le côté financier pourrait poser un problème pour les futurs étudiants, mais la HES pourrait financer en partie les séances de supervision. Je trouverais pertinent d'effectuer ces heures car cela permettrait d'entamer ce travail de réflexion.

3.4 Autoévaluation : Mise en évidence des apprentissages et critique de la démarche

La réalisation de ce travail de recherche a été une expérience très enrichissante. Ce mémoire m'a apporté des connaissances à la fois professionnelles et personnelles. Cette problématique me tenait vraiment à cœur et j'ai eu beaucoup de plaisir à m'y consacrer. Cela a favorisé une motivation constante tout au long de sa concrétisation.

J'ai vécu ce mémoire de fin d'étude avec beaucoup d'émotions autant positives que négatives. Effectivement, je le voyais comme quelque chose d'impossible à réaliser. Dans un premier temps, je

l'ai donc appréhendé tout comme mes rencontres avec ma directrice de mémoire. Je doutais énormément de mes capacités à réaliser ce travail et manquais de confiance en me laissant envahir par ma peur de l'échec. Ce travail m'a permis de prendre conscience de tous ces éléments.

Dans un premier temps, effectuer un travail de recherche sur les émotions, les blessures et le développement personnel m'a amenée à des réflexions sur ma pratique professionnelle et m'a permis trouver certaines pistes d'action. Ce sujet me passionne tellement qu'il m'arrivait parfois de lire la totalité des ouvrages alors qu'un seul chapitre aurait suffi. Cela aurait pu être vu comme une perte de temps. Pourtant, cela me permettait aussi, je pense de m'évader un instant de ce travail qui me « prenait la tête ». Dans un deuxième temps, dès la fin de la formation, je me suis consacrée un maximum à ce mémoire. Cela m'a permis de relativiser et de diminuer mon stress. En n'étant plus dans l'émotionnel, je travaillais mieux et produisais donc un document de meilleure qualité.

Gérer à la fois ce travail, la deuxième formation pratique et la recherche d'emploi n'a pas toujours été aisé. J'ai appris à mettre des priorités et à m'organiser afin de respecter les délais. Toutefois, si c'était à refaire, je procéderai différemment dans mon organisation. En effet, je passais des journées entières sur mon ordinateur à travailler et au final, je n'avançais pas énormément proportionnellement aux heures que j'avais passées. Il m'a fallu un certain temps avant de comprendre que cette manière de procéder était tout sauf productive. Cet acharnement m'a fait perdre mon temps et mon énergie. De plus, j'ai accordé une trop grande importance à ce travail de Bachelor, je dirai même qu'il était au centre de mes priorités. Si j'étais à nouveau confrontée à un travail similaire, j'agiserais différemment grâce à cette expérience qui m'a beaucoup appris

Rédiger un travail scientifique a été une grande découverte. En effet, cibler la recherche, rédiger de manière scientifique, construire un questionnaire, analyser les résultats étaient des éléments auxquels je ne m'étais jamais mesurée.

Effectuer un travail de développement personnel est une démarche « courageuse » car l'individu quitte un équilibre familier pour quelque chose d'inconnu qui déstabilise, avant de retrouver un nouvel équilibre. Maslow relève aussi le côté perturbateur de cette démarche en affirmant que : « *Le développement ne donne pas seulement des récompenses et des plaisirs, mais aussi de nombreuses souffrances intérieures(...). Chaque pas en avant est un pas dans un domaine étrange, et peut se révéler dangereux. Il signifie aussi le renoncement à ce qui est familier, à ce qui est bon et satisfaisant. Cela signifie souvent séparation et rupture et même une sorte de mort qui précède la renaissance, avec la nostalgie, la peur, la solitude et l'affliction conséquentes* » (Maslow, 1972, pp. 233,234). Même dans la difficulté et la souffrance, l'individu peut trouver un certain confort et une familiarité qui peuvent être difficile à quitter car ce qui nous attend est inconnu et fait peur. Je pense que c'est ce dont vivent souvent les personnes dont nous nous occupons en tant que travailleurs sociaux. Je peux ainsi comprendre les éducateurs sociaux qui ne veulent pas effectuer de développement personnel. Toutes les raisons développées par Maslow précédemment invitent à ne pas le faire. Des personnes affrontent volontairement leurs difficultés pour les résoudre et d'autres s'en éloignent pour se protéger. Personnellement, j'ai choisi d'effectuer ce travail, d'une part parce que le métier d'éducateur social ne nous permet pas de ne nous éloigner de nos difficultés et d'autre part, ma personnalité me pousse à affronter et à chercher des solutions à mes difficultés.

Je suis soulagée et heureuse d'achever ce travail qui annonce l'aboutissement d'une formation. Même si j'ai vécu des moments difficiles avec ce travail de recherche, j'en ressors grandie et semble

avoir acquis davantage de confiance en moi. Les connaissances personnelles et professionnelles emmagasinées dans ce processus de recherche me permettent de débiter ma carrière avec davantage de sérénité et de poursuivre, avec d'autant plus de conviction, dans mes démarches de développement personnel.

4. Bibliographie

4.1 Ouvrages cités

- ❖ A. SCHÖN D. - *Le praticien réflexif, A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel* – Formation des maîtres - les éditions logiques – Québec – 1994
- ❖ BELZUNG C. – *Biologie des émotions* – Neurosciences et cognition – Editions De Boeck Université – 1^{ère} édition - Bruxelles – 2007
- ❖ BERNE E. – *Analyse transactionnelle et psychothérapie* – Editions Payot – France - 1977
- ❖ BOURBEAU L. – *Les 5 blessures qui empêchent d'être soi-même* – Editions E.T.C INC – St-Jérôme, Québec – 2000
- ❖ BRICHAUX J. – *L'éducateur spécialisé en question(s)* - la professionnalisation de l'activité socio-éducative – Editions Erès – Ramonville - Saint- Agnes – 2002
- ❖ COSNIER J. – *Psychologie des émotions et des sentiments* – Psychologie dynamique - Retz -- Paris – 1994
- ❖ COUZON E. et DORN F. – *Les émotions* – Développer son intelligence émotionnelle – ESF éditeur – Série Développement personnel – Issy-les-Moulineaux cedex – 2007
- ❖ D'ANGELI P. – *Psychothérapie* - Guérir vos blessures intérieures – IFHE Editions – Paris – 2010
- ❖ DAMASIO A. R. – *Le sentiment même de soi* – Corps, émotions, conscience – Odile Jacob – Paris – 2002
- ❖ DAMASIO A.R. – *L'erreur de Descartes* – La raison des émotions - Odile Jacob Poches– Paris – 1995
- ❖ DON MIGUEL R. – *Les quatre accords toltèques* – La voie de la liberté personnelle- Poches Jouvence éditions - St-Julien en Genevois - 2005
- ❖ FORESTIER R. – *Tout savoir sur l'art-thérapie* – Editions Favre – Lausanne – 2000
- ❖ FOURNIER F. – *Considérations sur l'art martial* – Toulouse – 2000
- ❖ FOURNIER F. – *Réflexions autour de l'art martial* – Toulouse – 1998
- ❖ FUSTIER P. – *L'identité de l'éducateur spécialisé* – Editions DUNOD - Paris- 2009
- ❖ GOLEMAN D. – *L'intelligence émotionnelle 1* – Comment transformer ses émotions en intelligence – Editions Robert Laffont - Paris -1997
- ❖ GRAU C. – *Coaché avec la PNL* – Caisse à outils du pédagogue du XXI^{ème} siècle – Editions Chronique Sociale – Collection Pédagogie/Formation - Lyon – 2012
- ❖ HAMPDEN TURNER C. – *Atlas de notre cerveau* - Les grandes voies du psychisme et de la cognition – Les éditions d'organisation – Paris – 1999 – Carte 22
- ❖ IONESCU S., JACQUET M.-M., LHOTE C. – *Les mécanismes de défense* – Théorie et clinique – Editions Natha - Paris – 1997
- ❖ JANOV A. – *Le cri primal* – Thérapie primale : Traitement pour la guérison de la névrose – Flammarion – France – 1975

- ❖ JEAN-SLONINSKI D. – *Utilisation de la danse dans le processus thérapeutique* – L'Harmattan – Paris – 2011
- ❖ JOSIEN M. – *Techniques de communication interpersonnelle* – Analyse transactionnelle, Ecole de Palo Alto, PNL - Editions Eyrolles - 3^{ème} édition - Paris – 2008
- ❖ KRACK M. – NASIELSKI S. – VAN DE GRAAF J. – *L'analyse transactionnelle* – méthodes d'application en travail social et en psychologie clinique – Editions Privat – Toulouse - 1981
- ❖ LACROIX M. – *Le développement personnel* – Du potentiel humain à la pensée positive – Edition Flammarion - Editions revue et corrigée – Mayenne – 2004
- ❖ LELORD F. et. ANDRE C – *La force des émotions* – Amour, Colère, Joie... - Editions Odile Jacob – Paris – 2001
- ❖ LOWEN A. – *La Bio-Energie* – Editions Sand – Paris - 1985
- ❖ MARTINET J.-L. – *Les éducateurs d'aujourd'hui* – Editions Privat/LIEN SOCIAL – Toulouse – 1993
- ❖ MASLOW A. H. – *Vers une psychologie de l'être* – L'expérience psychique - Editions Fayard - Paris – 1972
- ❖ MASQUELIER-SAVATIER C. – *Comprendre et pratiquer la Gestalt-thérapie* – Une démarche novatrice – InterEditions-Dunod – Paris – 2008
- ❖ MEGGLE D. – *Erickson, hypnose et psychothérapie* – Editions Retz – Paris – 2005
- ❖ MOSSIER V. – *Comment les travailleurs sociaux continuent-ils le lien avec un client alors qu'ils sont en résonance ?* – Mémoire de fin d'études – HEVs2 - Sierre – 2009
- ❖ NIEDENTHAL P.M., KRAUTH-GRUBER S., RIC F. – *Comprendre les émotions* – Perspectives cognitives et psycho-sociale – Editions Mardaga - Collection : PSY - Individus, groupes, cultures – Wavre (Belgique) – 2008
- ❖ PACHE A.-P. – *Quel écho as-tu en moi ?* – Etude sur le transfert, le contre-transfert, l'identification, la projection et la résonance – Mémoire de fin d'études – Eésp – Lausanne - 2003
- ❖ *Pensée Plurielle* – Parole, Pratiques et Réflexions du social n°17 - DEBRAS E. et RENARD E -Réflexions sur une pratique de formation en lien avec des pratiques d'éducation : comment le vécu personnel peut-il fonder une attitude professionnelle ? – Editions De Boeck Université – Bruxelles – 2008 – p. 45-54
- ❖ PERRENOUD P. - *Articulation théorie-pratique et formation de praticiens réflexifs en alternance* - Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation - Université de Genève – 2001
- ❖ POY-TARDIEU N. – *Le Guide des Arts Martiaux et des Sports de Combat* – Budo Editions – France – 2001
- ❖ *Programme des cours et objectifs* – 15^{ème} FES – Centre de formation pédagogique et sociale – Sion - 1994
- ❖ *Programme-cadre* – Ecole supérieur de travail social - Enseignement théorique - Sion- 1999

- ❖ ROQUEFORT D. – *Le rôle de l'Éducateur* – Education et psychanalyse – Editions L'Harmattan – Collections Emergences – Paris – 1995
- ❖ ROSENBERG M. B. – *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)* – Introduction à la Communication NonViolente – Jouvence Editions – St-Julien - en-Genevois Cedex - 2005
- ❖ ROUZEL J. – *Le travail d'éducateur spécialisé* – Ethique et pratique - 2^{ème} édition – Editions DUNOD – Paris – 2000
- ❖ Sous la direction de BLOCH H., CHEMAMA R., DEPRET E., GALLO A., LECONTE P., LE NY J.-F., POSTEL J. et REUHLIN M. – *Grand dictionnaire de la psychologie* – Larousse – Paris – 2002
- ❖ Sous la direction de LAFORTUNE L., DANIEL M-F., DOUDIN P-A, PONS F., ALBANESE O. – *Pédagogie et psychologie des émotions* –Vers la compétence émotionnelle – Presses de l'université du Québec – Collection éducation-recherche - Saint-Foy – 2005
- ❖ Sous la direction de LECHEVALIER B., EUSTACHE F. et VIADER F. – *Traité de neuropsychologie clinique* – Neurosciences cognitives et cliniques de l'adulte – Neurosciences et cognition – Editions De Boeck Université – Inserm – Bruxelles – 2008 - Chapitre 22
- ❖ Sous la direction de RIME B. et SCHERER K. R. – *Textes de base en psychologie* – Les émotions – Delachaux et Niestlé – 2^{ème} édition – Neuchâtel– 1993
- ❖ TORO R. – *Biodanza* – Editions Le Vivier – Belgique - 2006
- ❖ VAYSSE J. – *La danse-thérapie* – Histoire, techniques, théorie – Desclée de Brouwer - Paris – 1996

4.2 Ouvrages consultés

- ❖ BELLENGER L. – *Le développement personnel* – Entreprise Moderne d'éditions - Collection Centor– Paris – 1980
- ❖ DAMASIO A. – *L'autre moi-même* – Les nouvelles cartes du cerveau, de la conscience et des émotions – Odile Jacob – Paris – 2010
- ❖ GENDRON B. – *Les cahiers du Cerfee n°23* - Emotions, compétences émotionnelles et capital émotionnel – Presses universitaires de la Méditerranée – Montpellier – 2007
- ❖ LEDOUX J. – *Le cerveau des émotions* – Les mystérieux fondements de notre vie émotionnelle – Odile Jacob – Paris – 2005
- ❖ ROTH G. – *La danse des 5 rythmes* – Un chemin de transformation par le mouvement – Editions Tredaniel - Paris - 2009
- ❖ Sous la direction de COLLETTA J.-M. et TCHERKASSOF A. – *Les émotions* – Cognition, langage et développement - Editions Mardaga – Sprimont (Belgique) – 2003
- ❖ Sous la direction de HEBERT J. – *Arts martiaux, sport de combat et interventions psychosociales* – Presses de l'Université du Québec – Québec – 2011

5. Cyberographie

- ❖ Aikido Communication – Adresse URL : <http://www.aikicom.eu/aikicom-2/> - (consulté le 15 mars 2012)
- ❖ Bio énergie – Adresse URL : <http://bioenergie05.free.fr/bioenergie.htm> (consulté le 3 avril 2012)
- ❖ CenterLife - La bioénergie – Adresse URL : <http://www.centerlife.ch/content/view/3/3/> (consulté le 24 avril 2012)
- ❖ Centre de gestion des émotions - Adresse URL : <http://www.gestion-emotions.com/activites/stages/danse-et-ouverture-a-soi> (consulté le 30 août 2012)
- ❖ Danse-thérapie – Adresse URL : <http://dansetherapie.ch/definition.php> (consulté le 28 septembre 2012)
- ❖ Dictionnaire en ligne - Larousse - Adresse URL - <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/individualisme/42661> (consulté le 12 novembre 2012)
- ❖ Directives d'admission en Bachelor dans le domaine Travail social HES-SO – Version du 11 mars 2011) – Adresse URL : <http://www.hes-so.ch/documents/showFile.asp?ID=4021> (consulté le 3 août 2012)
- ❖ Doctissimo.ch – L'hypnose ericksonienne - Adresse URL : http://www.doctissimo.fr/html/psychologie/consulter/les_therapies/12804-hypnose-ericksonienne.htm (consulté le 24 avril 2012)
- ❖ Doctissimo.ch - La Gestalt-thérapie – Adresse URL : http://www.doctissimo.fr/html/psychologie/consulter/les_therapies/12808-gestalt-therapie.htm (consulté le 22 avril 2012)
- ❖ Encyclopédie de L'Agora - Emmanuel Kant – Adresse URL : http://agora.qc.ca/dossiers/Emmanuel_Kant (consulté le 17 novembre 2011)
- ❖ Encyclopédie de L'Agora - Platon– Adresse URL : <http://agora.qc.ca/dossiers/Platon> (consulté le 17 novembre 2011)
- ❖ Europa – Système de la législation de L'UE – Processus de Bologne - Adresse URL : http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/lifelong_learning/c11088_fr.htm (consulté le 19 octobre 2012)
- ❖ Haute école spécialisée de suisse occidentale - Plan d'études cadre Bachelor 2006 - Filière de formation en travail social – Adresse URL : <http://www.hes-so.ch/data/documents/plan-etudes-bachelor-travail-social-692.pdf> (consulté le 4 juillet 2011)
- ❖ LEFAVRAIS D. et FAURE J.-P. - Le fonctionnement des émotions éclairé par les neurosciences – Adresse URL : http://www.voie-de-l-ecoute.com/DOCUMENTS_PARTAGES/100222/100222_N_09.pdf – février 2010 (consulté le 3 octobre 2011)
- ❖ MIAS L. - Maslow, Henderson Soins - Adresse URL : <http://papidoc.chic-cm.fr/573MaslowBesoins.html> (consulté le 11 juillet 2011)

- ❖ MORGANE PARIS - *Raisonnement moral et états corporels affectifs* – Adresse URL : http://poincare.univ-nancy2.fr/encours/digitalAssets/12808_paris.pdf (consulté le 21 novembre 2011)
- ❖ Page de garde – Adresse URL : http://fr.freepik.com/photos-libre/personne-miroir_337181.htm (consulté le 4 septembre 2012)
- ❖ Psychothérapie, Gestalt-thérapie, Art-thérapie, Musicothérapie - La Gestalt-thérapie – Adresse URL : <http://www.psychotherapie-geneve.ch/gestalt-therapie/gestalt-et-gestalt-therapie> (consulté le 23 avril 2012)
- ❖ ROULIN P. – Monographie – Adresse URL : <http://www.biodanza-paula.org/photos/monographie.pdf> Genève – 1993 (consulté le 28 septembre 2012)

6. Supports de cours

- ❖ GRAU C. – *Bourse aux outils* – L'art-thérapie - Psychologie du développement : l'adulte - Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi – Module C4 – octobre 2009
- ❖ GRAU C. – *Bourse aux outils* – La Biodanza - Psychologie du développement : l'adulte - Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi – Module C4 – octobre 2009
- ❖ GRAU C. – Les 5 blessures selon Lise Bourbeau – août 2011
- ❖ GRAU C.- *Techniques d'intervention* - Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi – Module C4 – 2009
- ❖ PITARELLI E. – *Les mécanismes de défense* – Psychologie du développement : l'adulte - Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi – Module C4 – octobre 2009

7. Annexes

7.1 Annexe 1 : E-mail au responsable de la filière travail social

Monsieur,

Votre point de vue constitue un élément important dans mon travail. En effet, je viens d'achever ma formation à la HES-SO à Sierre, en filière éducation sociale. Dans le cadre de la réalisation de mon travail de Bachelor, j'ai besoin d'effectuer un entretien auprès d'un responsable de la formation HES en travail social, vous êtes la « bonne » personne. De ce fait, je vous remercie de m'indiquer si et quand vous pouvez m'accorder un moment.

Ma recherche porte sur la notion de résonances émotionnelles éventuellement provoquées par la confrontation du vécu des professionnels avec celui des personnes dont ils s'occupent. De plus, je m'intéresse aussi à la formation HES et à ce qu'elle offre aux étudiants pour les préparer à cela.

Par le biais de cet entretien, je souhaite :

- Connaître votre position sur la gestion des émotions par l'éducateur social.
- Connaître vos avis sur le rôle de la formation HES dans le développement personnel du futur travailleur social.

Dans l'attente d'une réponse, je vous présente mes meilleures salutations.

Sabrina Marty

7.2 Annexe 2 : Guide de l'entretien avec le responsable de la filière travail social

Entretien

(Lieu et date : Sierre, le 14 septembre 2012)

Formation HES et développement personnel

- 1) Est ce que la HES vérifie la stabilité émotionnelle des étudiants qui débutent une formation en travail social, particulièrement en éducation sociale ?
Si oui, de quelle manière ?
Si non, pourquoi pensez-vous que ce n'est pas nécessaire ?
- 2) Comment les étudiants sont-ils préparés pour affronter la souffrance des bénéficiaires et leurs éventuelles conséquences sur ces futurs professionnels ?
- 3) Pensez-vous que les professionnels sont à l'abri des résonances émotionnelles que la relation avec les usagers provoque ?
Oui, non comment expliquez-vous cela ?
- 4) Pensez-vous que du développement personnel aurait sa place dans la formation HES de travailleur social ?
Pour quelles raisons ?

Programme d'étude

- 5) Comment expliquez-vous l'abandon de cet axe de formation (développement personnel) au moment de l'introduction du PEC 2006, alors qu'il figurait dans les programmes antérieurs de formation des travailleurs sociaux?

Ma question de départ

- 6) Si la formation HES ne se préoccupe pas du développement personnel. Selon vous, comment un éducateur peut être un praticien réflexif, si la souffrance des bénéficiaires le renvoie à ses blessures personnelles et le déstabilise émotionnellement ? (dans la mesure où on sait qu'en cas de saturation du cerveau limbique, l'être humain ne peut pas réfléchir correctement.)

7.3 Annexe 3 : Retranscription de l'entretien

Résumé de l'entretien avec le responsable de la filière travail social

(Lieu et date : Sierre, le 14 septembre 2012)

Résumé par l'auteur de la recherche et accepté par le responsable de la filière travail social.

Formation HES et développement personnel

- 1) Est ce que la HES vérifie la stabilité émotionnelle des étudiants qui débutent une formation en travail social, particulièrement en éducation sociale ?

Si oui, de quelle manière ?

Si non, pourquoi pensez-vous que ce n'est pas nécessaire ?

En fait, lors de l'entretien d'admission, les futurs étudiants sont vus par un professeur de l'école ou un collaborateur de l'école et une professionnelle. Dans cet entretien, alors j'ai pas la grille sous les yeux mais je pense que vous pourriez vous procurer la grille avec les différents critères. Il faudrait demander au responsable du service des admissions. Il y a un certain nombre de critères où les questions alors émotionnelles je sais pas, c'est-à-dire on va quand même vérifier comment finalement la personne est, alors stable émotionnelle je sais pas, mais comment elle réagit au stress et comment elle se comporte en entretien. Ce sont ces éléments-là qui vont être pris en compte et je sais qu'ils font partie d'un certain nombre de critères. C'est ce qui précède la formation. Ensuite, je dirais qu'en début de formation, moi je suis assez attentif, alors maintenant on a bien avancé avec le module A1 : *Processus de formation*, qui correspond au premier module d'entrée dans le processus de formation, on essaie de travailler en reprenant finalement le lien entre l'expérience préalable, le parcours de vie, l'entrée en formation et où finalement c'est voir quelle est l'incidence à la fois, tant au niveau émotionnel, qu'en termes de choix, etc. Je pense que ce sont des éléments qui à mon sens sont pris en compte à ce moment-là. Plus quand même je dirais tous les cours. On a le module C4 : *Relation à l'autre, individuelle et collective, rapport à soi*, où il y a différents ateliers où ces éléments-là vont être pris en compte autour de la question du développement personnel.

En résumé, c'est oui mais en partie seulement.

- 2) Comment les étudiants sont-ils préparés pour affronter la souffrance des bénéficiaires et leurs éventuelles conséquences sur ces futurs professionnels ?

Sabrina : Je veux dire par là, comment, dans la formation, on est confronté à la souffrance des bénéficiaires, comment on fait finalement pour la gérer, pour réussir à continuer sans être trop touché. Est-ce que vous voyez ce que je veux dire ?

On vient là d'évaluer un travail de Bachelor et c'était un magnifique projet sur comment finalement répondre aux difficultés et à la souffrance des mères adolescentes en Afrique. La critique majeure que l'on a mise à ce travail c'est la notion de distance et de réflexivité par rapport à cela, si je dis ça

c'est qu'un des éléments à mon avis avec lequel on travaille, on parle beaucoup de praticien réflexif dans la formation et je pense que, la question de la réflexivité pour moi elle est là, finalement ce n'est pas l'histoire d'être touché ou ne pas être touché, c'est qu'est-ce qu'on va en faire. Je pense que dans une bonne partie de la formation, c'est bien, on a le droit d'être touché par la souffrance des autres, par contre, c'est comment on peut en faire quelque chose en tant que professionnel. C'est bien ce qui nous différencie de simplement l'aspect qui pourrait être typiquement charité. Alors, je sais pas si c'est affronter la souffrance, c'est pour ça que je reviens sur le terme, ou si c'est appréhender de manière professionnelle la souffrance des usagers, alors que ce soit les souffrances physiques ou toutes les souffrances sociales les personnes avec lesquelles on travaille. Comment travailler avec des enfants lorsqu'il y a des questions d'abus, de maltraitance, etc. tout en étant à la fois dans l'empathie, et en même temps dans la distance professionnelle qui permet de continuer à travailler et sans s'effondrer avec. C'est bien tout l'enjeu finalement de la notion de réflexivité. Donc, les cours autour de ça sont, je pense nécessaires. D'où et c'est souvent ce que je dis aux étudiants, par exemple pour moi la nécessité que les étudiants reviennent ici, lorsqu'ils sont en stage. Ce sont ces allers-retours permanents entre ce qu'ils vivent sur le terrain ou lorsqu'on est confronté, plongé dedans avec souvent, on se dit avec la difficulté de reprendre de la distance et comment on peut reprendre ça, retravailler ces éléments-là lorsqu'on est de retour à l'école pour pouvoir remettre à distance, requestionner, retravailler. La supervision, je pense qu'elle est nécessaire dans ces éléments-là. Après, c'est, je dirai que dans les cours, je pense qu'avoir des éléments théoriques, ça me semble aussi important. Comprendre théoriquement telle ou telle structure pathologique, je pense que c'est aussi important. Que ce soit dans les questions de violence, dans différentes formes de pathologie, ça me semble aussi important d'avoir cette compréhension entre guillemets scientifiques et puis, c'est à mon sens tous les cours que l'on a en séminaire, on travaille beaucoup sur les jeux de rôle, les mises en situation.

Pour compléter, ce qui est peut-être plus compliqué et c'est encore un élément sur lequel on réfléchit. Ce sont les questions liées aux souffrances physiques, de soins à apporter au niveau physique et où là ce qu'on nous reproche, c'est que les étudiants ne seraient pas assez préparer. Et ça, je pense que c'est un élément sur lequel on peut être amené à travailler. Finalement que fait-on de la souffrance physique ou comment accompagner un malade, mais sur le plan beaucoup plus somatique ?

Si je résume son discours, c'est au travers des connaissances théoriques, des supervisions, des allers-retours entre l'école et les formations pratiques que les étudiants sont préparés à affronter la souffrance des bénéficiaires et leurs éventuelles conséquences sur ces futurs professionnels. De plus, la notion de réflexivité permet de prendre une distance professionnelle face aux situations.

3) Pensez-vous que les professionnels sont à l'abri des résonances émotionnelles que la relation avec les usagers provoque ?

Oui, non comment expliquez-vous cela ?

Alors, j'espère que non. Je pense qu'il ne faut surtout pas que le professionnel soit à l'abri. Je suis désolée de venir sur votre question mais pour moi ce n'est pas la question, qu'ils doivent être à l'abri ou pas. Par contre, c'est de nouveau que va-t-on faire des résonances, je pense que c'est important justement de travailler avec ces résonances émotionnelles. L'enjeu en tant que professionnel c'est

comment ne pas être envahi, et ça rejoint peut-être un peu la question précédente. Mais c'est bien finalement de pouvoir comprendre un moment donné en tant que professionnel, qu'est-ce qui fait que ces émotions-là ou ce qui est en train de se passer nous atteint particulièrement. En quoi, ça a voir avec nous, avec l'autre, En quoi ça a voir avec l'enjeu aussi institutionnel. Lorsqu'on se trouve confronter à de la violence, c'est qu'est-ce qu'on va en faire. En quoi finalement, il y a quelque chose qui peut nous appartenir de par notre histoire, c'est aussi pour ça qu'à mon sens on met tellement l'accent sur les questions en lien avec le développement personnel, sur les questions en lien avec notre propre histoire de vie. Je pense qu'on n'est jamais dans ce type de formation tout à fait par hasard. C'est vraiment important de pouvoir comprendre qu'est-ce qui fait que ça résonne autant chez nous et comment on va pouvoir réellement mettre cela au travail. Donc, je reviens avec cette idée qu'il ne s'agit pas d'être à l'abri mais il s'agit systématiquement de pouvoir en faire quelque chose. Le danger serait de vouloir ne pas les entendre en déniaient ses résonances émotionnelles avec le risque qu'on passe à côté. J'ai vu ça dans mes pratiques professionnelles. J'ai vu des travailleurs sociaux, des enseignants dénier complètement des situations de maltraitance parce que dans l'incapacité d'affronter quoi que ce soit. Et donc, il y a un bout des éléments liés à la personne en tant que professionnelle et finalement c'est pour ça qu'il y a nécessité de faire une formation pour comprendre ce qui est en train de se passer. Je pense aussi la nécessité du cadre institutionnel dans lequel on travaille. Je pense que ce qui doit se passer autour de ces résonances, des émotions, de ce qui peut arriver, je pense que la manière dont c'est penser le contenant institutionnel fait que certains éléments pourront être pris en compte et pourront être retravaillés ou seulement très mal vécu par le professionnel.

Sabrina : Donc vous répondez non, enfin vous pensez que non, mais au final lorsque je vous entends c'est que oui.

C'est-à-dire pour moi, c'est non, ils ne sont pas à l'abri parce que dans le sens où, c'est une conviction profonde que au contraire, ils ne doivent pas être à l'abri, mais ils doivent pouvoir les utiliser.

Alors, en résumé, c'est non, ils ne doivent pas être à l'abri des résonances, il s'agit de pouvoir en faire quelque chose.

- 4) Pensez-vous que du développement personnel aurait sa place dans la formation HES de travailleur social ?
Pour quelles raisons ?

Je pense qu'elle a déjà sa place. La difficulté à laquelle je suis confronté depuis ma place de responsable de filière, c'est de faire en sorte, de nouveau je vais peut-être me répéter, c'est-à-dire qu'on arrive à penser développement personnel tout en systématiquement étant dans la notion de réflexivité. Je pense qu'on prend très vite le risque avec les étudiants en travail social d'être rapidement dans le « je suis mon propre outil », ce qui va se passer avec l'utilisateur est lié au développement de ma propre personne, etc. C'est un bout mais il n'y a pas que ça. Il y a aussi tout ce qui se passe par rapport aux politiques sociales, par rapport au contexte institutionnel. Je pense que c'est important qu'il y ait bien des cours sur le développement personnel. Cela me semble nécessaire. Des étudiants et futurs professionnels sachent comprendre ce qui se passe en termes

d'émotions, de ressentis, de ressentis particuliers. Cela me semble nécessaire aussi en termes de formations continues qu'on puisse travailler avec ça. On travaille dans la relation humaine donc ce n'est pas anodin. Par contre, c'est toujours se dire comment est-ce qu'on va, lorsqu'on va être dans ces questions-là, bien pouvoir se situer dans sa place de professionnel en travail social.

Je peux résumer en disant qu'elle a déjà sa place et qu'il est nécessaire que des cours autour du développement personnel restent dans la formation.

Programme d'étude

- 5) Comment expliquez-vous l'abandon de cet axe de formation (développement personnel) au moment de l'introduction du PEC 2006, alors qu'il figurait dans les programmes antérieurs de formation des travailleurs sociaux?

Qu'est-ce qui vous fait dire cela ?

Sabrina : parce qu'il y avait vraiment un point où il y avait par exemple les démarches émotivo-rationnelles. C'était vraiment distinct. Il y avait l'axe 1 qui était beaucoup plus spécifique. Alors que, je trouve dans cette formation, c'est moins flagrant, enfin il a fallu vraiment que je réfléchisse et cherche où parce que je ne trouvais pas facilement.

Alors oui, c'est sûrement assez juste, c'est-à-dire tout ce qui est du développement personnel va être inclus un moment donné dans des grandes thématiques et des grands axes. Comment un moment donné ces éléments-là vont servir un certain nombre de développement de compétences professionnelles, mais pas en tant que tel. C'est vrai, je suis en train de réfléchir si dans les compétences attendues, il n'y a pas de compétences spécifiques en termes de développement personnel. Par contre, lorsqu'on va penser, développement du professionnel, cela se rapporte, au rapport à l'autre, à soi, on va bien le retrouver d'une manière ou d'une autre. C'est vrai qu'il est peut-être moins affiché explicitement.

C'est le risque, moi j'entends bien, de toujours entrer dans une vision trop académique. Je pense que c'est bien l'intention d'une formation Bachelor, c'est d'être à la fois dans un niveau académique un bout universitaire tout en maintenant cette tension avec le fait qu'on est des professionnels en travail social donc spécialisé des questions de relation d'aide, etc. et où, ces aspects-là doivent être présents. Alors, je pense pas qu'il a été abandonné. Je pense qu'il n'apparaît plus aussi explicitement qu'il pouvait l'être. Si je fais référence, par exemple, par rapport aux anciennes formations ESTS : *Ecole supérieure de travail social*, donc avant les formations Bachelor, avant les formations 2002, où on avait clairement des cours affichés en tant que tel. Maintenant, les cours, on les a. Par contre, il y aura pas de module en soi là-dessus. Donc il faudra aller repérer à l'intérieur du programme, ce qui existe réellement autour de ces questions-là avec aussi la difficulté à laquelle nous avons été confrontée, c'est que l'entrée dans le processus de Bologne nous a fait réduire les semestres de formation. Donc, il y a des questions mathématiques qui font qu'on a fait un certain nombre de choix et en même temps le programme, il évolue. Il faut savoir que depuis 4 ans maintenant, j'introduis des groupes où on travaille avec les collaborateurs de l'école et des professionnels de terrain sur les questions liées au programme et des besoins qu'ils pourraient survenir. Alors, je parlais des soins, la question des soins, par exemple, qui pourrait revenir. On

pourrait très bien imaginer que ces questions-là reviennent un peu plus parce que ça correspond à des besoins. Il y a des manques à ce niveau-là. J'ai l'impression que, je me trompe peut-être, depuis 2 ans, on a quand même justement par le redimensionnement du module A1 : *Processus de formation*, dans toute l'entrée du processus de formation et sur le début de formation, on est revenu à ces questions-là, d'être attentif à ça pour les étudiants qui entrent en formation.

Sabrina : Donc être attentif au développement personnel.

Au développement personnel ensuite si je fais le lien, par exemple, si on reste sur l'éducation, alors c'est clair, on a des cours de politiques sociales, etc. Pour l'orientation éducation, si je prends tout le module sur la santé mentale par exemple, les cours dont je m'occupais jusqu'à présent, les entretiens de famille. Dans les entretiens de famille, ce qui nous intéresse, ce n'est pas tant finalement les techniques d'entretien de famille, mais bien finalement toutes les questions de résonances, de lien avec sa propre histoire familiale, de ces éléments-là. Et pour moi, on est complètement là-dedans.

En résumé, l'axe du développement personnel n'a pas été abandonné, mais il est simplement moins explicite que dans les plans d'études cadre précédents

Ma question de départ

- 6) Si la formation HES ne se préoccupe pas du développement personnel. Selon vous, comment un éducateur peut être un praticien réflexif, si la souffrance des bénéficiaires le renvoie à ses blessures personnelles et le déstabilise émotionnellement ? (Dans la mesure où on sait qu'en cas de saturation du cerveau limbique, l'être humain ne peut pas réfléchir correctement.)

Absolument, j'ai envie de répondre en disant, j'ai l'impression qu'on s'en préoccupe mais de nouveau, avec en permanence cette notion de réflexivité, c'est-à-dire qu'il s'agit à la fois de pouvoir travailler un certain nombre d'émotions, de pouvoir réfléchir en tant que personne par rapport à ses propres résonances, par rapport à sa propre histoire, par rapport à ses propres souffrances et là je pense que ça paraît dans différents niveaux de formation que ce soit en début, que ce soit en deuxième année, que ce soit dans des modules par exemple d'approfondissement comme le module oasis sur la violence où il y a beaucoup d'éléments qui sont mis sur ces questions-là. Je dirai oui, avec toujours pour moi cette idée de nécessité aussi en tant que professionnel de pouvoir travailler sur une distance entre guillemets un bout scientifique, c'est de comprendre aussi finalement que la souffrance de l'autre, on ne va pas être amené à plonger dedans comme ça, c'est comment on va comprendre, de nouveau, le contexte institutionnel, le contexte social, le besoin réel de la personne, comment on va aussi pouvoir travailler sur ses propres ressources et pas simplement sur ces questions de souffrance de l'autre. C'est peut-être une des déformations professionnelles de beaucoup d'éducateurs d'avoir une entrée par la souffrance au lieu d'avoir une entrée par les ressources. Par exemple, on nous a beaucoup reproché lorsqu'on a mis en place, si vous regardez les libellés des modules de l'orientation, ils ont peut-être un bout évolué mais quand même. Les modules de l'orientation éducation, si vous comparez aux modules des autres orientations, l'entrée est beaucoup plus par l'entrave au développement, c'est-à-dire comme si

l'entrée est par la souffrance, par des difficultés plus que par des ressources et c'est certainement quelque chose qu'on va être amené à faire évoluer parce que je travaille beaucoup sur le fait que la personne, d'accord, elle est en souffrance mais c'est d'abord une personne avec des ressources, c'est aussi une personne citoyenne. Je pense qu'on doit être attentif et pour éviter que des éducateurs s'embarquent très vite naturellement. Enfin, je veux dire que le côté St-Bernard est très vite. Il revient très vite avec les éducateurs surtout justement lorsqu'ils sont en début de formation. C'est vrai que notre travail de formateur tout au long de la formation va être souvent une mise à distance de ses émotions, mais pas une mise à distance pour les refouler, mais bien une mise à distance pour comprendre ce qui se passe et que faire de tout ce travail émotionnel.

Sabrina : Qu'est-ce que vous pensez des formations continues telles que la PNL, la communication non-violente. Enfin toutes ces approches qui permettent de prendre une distance.

Oui, cela me semble nécessaire. Je pense que c'est important que dans nos formations ce soit pris en compte, si vous prenez par exemple dans les formations que j'ai faites sur l'approche systémique en travail social, par exemple, dans ce type de formation, c'est à la fois l'apprentissage de certains modèles donc on va beaucoup travailler avec nous en tant qu'outil, de se poser différemment dans le regard de l'autre, dans la souffrance de l'autre. Donc quelles que soit les formations, quel que soit le modèle qu'on soit en TCC, j'ai l'impression que ces éléments sont toujours pris en compte. Donc oui, ça me semble nécessaire. Nécessaire parce qu'on prend sinon le risque en tant que professionnel de s'encrister, c'est-à-dire un moment donné de passer à côté de la souffrance de l'autre, des difficultés de l'autre et soit se retrouver dans le déni, soit finalement se retrouver englué dans ses propres souffrances et puis lorsqu'on travaille dans des institutions où il y a beaucoup de violence qui règne, je pense qu'il est nécessaire d'apprendre à gérer aussi ces éléments-là.

Sabrina : ok. Durant les trois ans à la HES, j'ai eu vraiment l'impression qu'on a survolé. Donc de mon côté, j'ai fait des trucs car je trouve difficile, enfin moi je me sens pas capable, en ayant terminé la formation, de perdurer des années là-dedans sans être touchée car on l'est forcément.

Alors clairement, je pense que c'est un reproche que j'ai et que je me fais aussi, mais pour l'instant on n'a pas de solution. On est toujours dans ce risque de saupoudrage. Il y a beaucoup de chose à voir et on n'en voit pas la moitié de ce qu'on aimerait voir avec les étudiants. Alors des années, on a vu beaucoup trop de ça et puis pas assez d'autres choses. Voilà, il est aussi nécessaire que les étudiants aient des cours pour pouvoir prendre de la distance, de travailler sur des éléments de type sociologique et pas être simplement sur l'accompagnement dans la relation d'aide, etc. On ne peut pas avoir trois ans de formation simplement sur la relation et du développement personnel. Donc, on doit pouvoir combiner à la fois des approches macros et des approches micros. Je pense que c'est nécessaire. C'est un équilibre souvent compliqué à trouver. C'est vrai que par exemple, si j'avais toute liberté, je pense que je travaillerais, mais ça serait pas possible en tout cas pas pour l'instant de faire en sorte, que les étudiants, lorsque ils sont en stage, puissent revenir beaucoup plus souvent de manière à pouvoir travailler beaucoup plus ce qui vivent, comment ça résonne, comment on va les mettre directement en lien, comment on va travailler. Donc ça pourrait être intéressant parce que ça prend du sens avec les étudiants. Travailler ça en première année, c'est intéressant mais souvent les étudiants ont de la difficulté à faire des liens. Travailler la question du conflit, du comment on va gérer un conflit, comment cela va résonner. Je sais que ça se travaille en première

année, mais tant qu'on n'a pas été confronté à une violence majeure que ce soit, alors on parlait des usagers, mais souvent à l'intérieur de l'équipe lorsqu'on se fait agresser par un collègue dans un colloque. Il y a des choses très violentes qui se vivent. Finalement, on se dit que ce qu'on a vu en première année souvent ça était oublié et je pense que c'est nécessaire de pouvoir le reprendre, le retravailler. Je pense que d'être beaucoup plus dans cet aller-retour permanent entre ce qui se vit sur le terrain et ce qu'on devrait vivre à l'école. Je dirai que la formation idéale serait une formation beaucoup plus, j'ai envie de dire intégrée alors qu'actuellement on est plutôt dans un modèle. Cela c'est une professeure de la HES qui avait vu ça dans son mémoire de master en science de l'éducation, on est beaucoup plus dans une formation de type juxtaposé, c'est-à-dire certaines notions sont vues, vont ensuite être plus ou moins être appliquées et intégrées, mais on s'aperçoit que l'intégration va se faire difficilement. D'où le fait que beaucoup d'étudiants ont l'impression de ne pas avoir vu alors que les notions ont été vues. Donc, si on arrivait à être dans un modèle beaucoup plus intégré que juxtaposé, je pense que les cours prendraient beaucoup plus de sens pour les étudiants. Il faut savoir qu'on reste malgré tout dans une formation Bachelor, une formation de base. Si je fais le rapport un psychologue, pour être un psychologue, il doit avoir fait son master, c'est 5 ans pour pouvoir commencer à être stagiaire, au bout des 5 ans, il va pouvoir commencer à faire des stages en psychologie. On voit bien la différence où un étudiant travail social au bout de 3 ans, on considère que c'est un professionnel, un professionnel en début de carrière d'où la nécessité des formations post-grades et des formations continues.

Sabrina : Pourquoi ne pas demander avant la formation que les étudiants fassent tant d'heures, des cours ou des choses pour montrer qu'il y a déjà une réflexion.

Alors normalement, je dirai que ça se fait, puisque finalement si on prend actuellement le profil des étudiants. Il y a ceux qui ont fait la maturité gymnasiale, mais ce n'est pas la majorité de nos étudiants. Ils ont ensuite fait un stage, c'est donc plus une expérience terrain avec un minimum de réflexivité. Par contre, ceux qui ont fait le CFC d'assistant socio-éducatif et la matu pro, je pense que ça apparaît. Ceux qui ont vu ou travailler en maturité spécialisée, il y a eu aussi des cours à ce niveau-là. Ça peut être lorsqu'on va parler de psycho, c'est vrai que ça peut paraître très succinct. Par contre, je pense que déjà le fait de demander aux étudiants, c'est-à-dire que tous les étudiants qui entrent ici aient une expérience professionnelle dans le travail social. Ça me semble nécessaire, c'est-à-dire qu'ils aient été confronté au rapport à l'autre, ce qui se passe avec l'autre, dans ce contexte-là. En quoi ça résonne d'une manière particulière, si je fais la référence par exemple dans les formations en travail social en France où il entre sous concours sans expérience préalable. Donc nous, on a au moins cet avantage-là. Donc les étudiants ont au moins travaillé, on au moins été confrontés, peut-être se sont dit, ce n'est pas du tout pour moi. Je pense que ça peut être intéressant de maintenir cela. Alors la nécessité ou pas d'avoir des cours là-dessus, c'est difficile à imposer parce qu'on prend toujours le risque alors quels types de cours, est-ce qu'il faut imposer un modèle, est-ce que c'est une école particulière, c'est un peu dangereux d'imposer ça. La nécessité, je pense que, qu'un étudiant, qu'un professionnel fasse un travail sur soi.

Je vais vous livrer une anecdote. Lorsque, il y a très longtemps de ça, j'avais imaginé me lancer dans ce type de formation, j'avais discuté avec un monsieur qui était en psychanalyse qui me disait, mais pour pouvoir faire ce type de profession, il faut avoir fait une psychanalyse. Alors évidemment, il prêchait pour sa paroisse, mais quand même. Alors j'irais pas forcément aussi loin mais en tout

cas, c'est vrai que ça me semble nécessaire en tout cas, de mener alors soit de l'avoir mené ou de la mener durant la formation et durant la profession, ce type de démarche. Un élément, je reviens à ce que je disais, c'est la nécessité de la supervision. Alors, il ne s'agit pas d'envoyer tous les professionnels du travail social en psychothérapie, mais par contre, de maintenir une démarche de supervision, ces questions-là vont être abordées. Je suis toujours surpris lorsque des étudiants lors de leur premier stage reviennent vers moi en me disant j'ai aucune question et je ne vois pas la nécessité d'une supervision. Je pense que si on devrait rendre quelque chose obligatoire et on le rend dans le cadre de la formation mais ensuite tout au long de son parcours, la é qui me semble nécessaire parce que ce sont ces éléments-là qui doivent être présents dans la compréhension de ce qui se passe pour nous, pour l'autre. Ça me semble nécessaire en tant que professionnel.

Sabrina : C'est vrai qu'il y a dans des institutions où cela est proposé et d'autres pas.

Alors il y a d'autres où cela n'existe pas, il y a d'autres où certains professionnels estiment qu'ils maîtrisent suffisamment le sujet et qu'il n'y a plus nécessité et je trouve qu'un professionnel qui en arrive là en disant il n'y a plus nécessité de, devient un professionnel dangereux. Si je fais de nouveau, le parallèle n'est peut-être pas tout à fait juste, mais quand même, vous prenez par exemple des psychologues en consultation par exemple, un psychologue qui travaille en pédopsychiatrie qui travaille dans une consultation ambulatoire qui va suivre des enfants. Lorsqu'il suit les enfants, il va être encadré, il va être supervisé. Il ne se trouve jamais confronté seul face à une situation pour essayer de comprendre finalement ce qui se passe pour l'autre et ce qui se passe pour nous. Donc ce travail de retour est nécessaire, alors souvent en institution, il y a lieu avec le retour de l'équipe. On travaillera rarement seul mais il y a quand même des situations où finalement ces garde-fous entre guillemets sont nécessaires pour éviter, je dirais les conséquences toxiques pour l'usager, mais aussi les conséquences toxiques pour le professionnel. Ce n'est pas pour rien, si on voit tout l'épuisement, des professionnels qui se retrouvent en situation de souffrance parce que ces éléments-là n'ont pas été suffisamment travaillés, réfléchis et pensés.

Sabrina : C'est vrai que je me dis que dans cette profession, je trouve important de faire un travail sur soi pour mettre un peu de la distance. Je vois quand même dans les 2-3 stages que j'ai fait que les gens s'épuisent et leurs réactions sont parfois « à côté de la plaque ». Ils sont trop dans l'émotionnel puis ils agissent selon ce qui pense que c'est bien pour eux...

Et d'être complètement inadéquat voire, tout à fait, de devenir même maltraitant. La notion de violence institutionnelle, elle est vraiment au cœur. J'ai, à cœur, c'est vraiment un leitmotiv, c'est la notion de bientraitance, là où la notion de bientraitance, elle est des deux côtés, c'est-à-dire penser bientraitance institutionnelle, c'est penser comment bien traiter les usagers avec lequel on travaille, mais c'est aussi comment l'institution va offrir des conditions de bientraitance institutionnelle que ce soit en termes de formations, de ressources possibles,, ça me semble nécessaire mais avec les conditions économiques et autres de pression, on s'aperçoit que c'est souvent là-dessus qu'on prend et puis le résultat, il est vite là. Donc, je pense que ça fait partie, réduire les budgets formation, réduire les temps de supervision, réduire tous ces éléments-là je pense que, à terme, cela a des conséquences néfastes sur la prise, entre guillemets, notre activité professionnelle.

Sabrina : Donc voilà, j'ai terminé avec mes questions. Merci d'avoir pris le temps d'y répondre.

En résumé, un travail sur soi est nécessaire afin que le professionnel reste dans une démarche réflexive, nécessaire à cette profession.

7.4 Annexe 4 : Fiche récapitulative de l'entretien d'admission

ENTRETIEN D'ADMISSION

Candidat :

Fiche récapitulative admission : TS

DOMAINE SOCIAL	Indicateurs	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Commentaires
Intérêt pour les questions sociales	<i>Connaissance de l'actualité, connaissance d'autres réalités sociales que la sienne</i>					
Engagement social	<i>Participation et engagement dans la vie sociale, culturelle, politique.</i>					
Motivation pour les professions du travail social	<i>Démarches entreprises (documents, lectures, visites, rencontres), expériences, lien avec la trajectoire personnelle.</i>					
Représentation réaliste des professions et des usagers	<i>Représentation des métiers, visites, connaissance du terrain, expériences, relation à l'utilisateur.</i>					
Motivation pour la formation	<i>Lien avec la trajectoire personnelle, perspective de reprise d'études, rapport au savoir, changement de statut.</i>					

Représentation réaliste de la formation	<i>Attentes, intérêts, organisation, conscience des contraintes personnelles</i>					
Appréciation globale domaine social						<i>Impression générale sur l'ensemble du domaine; ce n'est pas l'addition des occurrences de chaque case !!</i>

☐☐☐☐ = tout à fait présent

☐☐☐ = présent

☐☐ = peu présent

☐ = absent

DOMAINE RELATIONNEL	<i>Indicateurs</i>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Commentaires
Capacité d'expression	<i>Verbal/non-verbal, stress, fluidité du discours, clarté, organisation du discours, redondance, richesse du vocabulaire.</i>					
Capacité d'écoute et d'interaction	<i>Gestion du rythme/temps, compréhension des questions, reformulation</i>					
Capacité à décrire et analyser son histoire personnelle	<i>Adéquation des éléments retenus avec le projet de formation, clarté, pertinence des liens.</i>					
Appréciation globale domaine relationnel						<i>Impression générale sur l'ensemble du domaine; ce n'est pas l'addition des occurrences de chaque case !!</i>

DOMAINE CAPACITÉS PERSONNELLES	Indicateurs	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Commentaires
Capacité d'auto-évaluation	Connaissance et estime de soi, points forts/faibles					
Capacité d'argumentation	Capacité à tenir une position, défendre ou justifier une opinion, à parler en "je".					
Capacité à gérer le stress	Capacité à se dégager du stress de l'entretien, à en parler, évolution durant l'entretien					
Capacité de décentration / ouverture d'esprit	Mobilité d'esprit, implication-distanciation					
Capacité d'adaptation	Attitude face aux changements, face à l'échec, créativité					
Appréciation globale capacités personnelles						Impression générale sur l'ensemble du domaine; ce n'est pas l'addition des occurrences de chaque case !!

	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Remarques et/ou réserves éventuelles</i>
APPRÉCIATION GLOBALE DE L'ENTRETIEN					
<p><i>Impression générale sur l'ensemble de l'entretien; ce n'est pas l'addition des appréciations globales de chaque domaine !!</i></p> <p> <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> tout à fait convaincant <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> convaincant <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> peu convaincant <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/> non convaincant </p>					

Préavis : ☐ FAVORABLE ☐ DEFAVORABLE

Expert : Jean-Marc Roduit

Date et signature :

7.5 Annexe 5 : Lettre d'accompagnement du questionnaire

Madame, Monsieur,

Votre institution constitue un axe important de mon échantillon. En effet, je viens d'achever ma formation à la HES-SO du Valais à Sierre, en filière éducation sociale. Dans le cadre de la réalisation de mon travail de Bachelor, j'effectue une enquête auprès d'éducateurs sociaux et de directeurs d'institution.

Ma recherche porte sur la notion de résonances émotionnelles éventuellement provoquées par la confrontation du vécu des professionnels avec celui des personnes dont ils s'occupent.

Par le biais de mon enquête, je vise deux objectifs :

- Connaître les réactions des directeurs et des éducateurs, selon le sexe et l'âge lorsqu'ils sont confrontés au vécu des usagers et, le cas échéant, le(s) moyen(s) qu'ils utilisent pour gérer ces résonances.
- Vérifier si la formation HES-SO en filière éducation sociale a préparé les éducateurs à gérer les émotions liées aux résonances provoquées par le vécu des usagers.

Ce questionnaire s'adresse d'abord à vous en tant que directeur(trice) d'institution, je vous serais très reconnaissante de bien vouloir le remplir et de choisir 4 de vos collaborateurs éducateurs(trices) (formés) pour répondre également au questionnaire. Le temps nécessaire pour y répondre est d'environ 15 minutes. Le logiciel utilisé étant informatisé, les questionnaires remplis me sont directement envoyés, cela garantit ainsi l'anonymat. Merci de demander à vos collaborateurs d'y répondre avant le 1er octobre 2012.

De façon à vous permettre de me demander des renseignements complémentaires ou de m'indiquer que vous ne pouvez participer à mon enquête, je me permettrai de vous contacter par téléphone un de ces prochains jours.

Voici le lien de mon questionnaire:

<http://sphinx.hevs.ch/mir3/questionnaire-lesresonances/questionnaire.htm>

Je vous remercie et vous présente mes meilleures salutations.

Sabrina Marty

7.6 Annexe 6 : Questionnaire en version papier

Les résonances

Informations personnelles

1. Nom de l'institution:

La réponse est obligatoire.

2. Profession

- ☐ 1. Directeur ☐ 2. Educateur/trice

La réponse est obligatoire.

3. Tranche d'âge

- ☐ 1. 20 à 35 ans ☐ 2. 36 à 49 ans ☐ 3. 50 ans et plus

La réponse est obligatoire.

4. Sexe

- ☐ 1. Féminin ☐ 2. Masculin

La réponse est obligatoire.

5. Année(s) d'expérience en tant qu'éducateur ou directeur

- ☐ 1. 0 à 10 ans ☐ 2. 11 à 20 ans ☐ 3. 21 ans et plus

La réponse est obligatoire.

6. Type de formation

- ☐ 1. Educateur (ARPIH) ☐ 2. Educateur (HES)
☐ 3. Autre

La réponse est obligatoire.

7. Si Autre, précisez

La question n'est pertinente que si Formation = "Autre"

Les résonances

8. Est-ce que certaine(s) souffrance(s) des usagers font écho avec votre propre histoire?

- ☐ 1. Non ☐ 2. Oui

La réponse est obligatoire.

9. Comment expliquez-vous cela?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Echo = "Non"

10. Qu'est-ce que cela provoque en vous? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. Une déstabilisation dans votre prise en charge des bénéficiaires
☐ 2. Une déstabilisation émotionnelle
☐ 3. L'émergence d'émotions négatives
☐ 4. L'émergence d'émotions positives
☐ 5. Une perte de maîtrise des émotions
☐ 6. Une remise en question
☐ 7. Des résonances avec votre propre histoire
☐ 8. Un mal-être
☐ 9. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Echo = "Oui"

11. Si Autre, précisez

La question n'est pertinente que si Reaction_personnelle = "Autre"

12. Ces six derniers mois, combien de fois avez-vous rencontré les réponses émises précédemment?

- ☐ 1. Moins de 5 fois ☐ 2. Entre 5 et 10 fois
☐ 3. Entre 11 et 20 fois ☐ 4. Plus de 20 fois

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Echo = "Oui"

Gestion des résonances émotionnelles

13. Par quel(s) biais gérez-vous vos résonances issues de la confrontation entre le vécu des usagers et le vôtre? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. L'indifférence
☐ 2. La lecture d'ouvrages
☐ 3. Le sport
☐ 4. Des formations continues ou des cours
☐ 5. Une thérapie
☐ 6. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

Aller à '16-Ouvrages' si Moyens_gestion_resonances = "L'indifférence"

Aller à '17-sport' si Moyens_gestion_resonances = "La lecture d'ouvrages"

Aller à '18-Autre_sport' si Moyens_gesti

14. Si Autre, précisez

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "Autre"

15. Quelles sont vos raisons?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "L'indifférence"

16. Quel(s) thème(s) d'ouvrages lisez-vous?

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "La lecture d'ouvrages"

17. Quel(s) sport(s) pratiquez-vous? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. Arts-martiaux ☐ 2. Danse ☐ 3. Théâtre ☐ 4. Yoga
☐ 5. Relaxation ☐ 6. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "Le sport"

18. Si Autre, précisez

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Autre_sport = <Pas de réponse>

19. Quel(s) cour(s) et/ou formation(s) suivez-vous ou avez-vous suivi(s)? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. La Bioénergie
☐ 2. Le cri-primal
☐ 3. La Programmation Neuro-Linguistique
☐ 4. La Communication NonViolente
☐ 5. L'analyse transactionnelle
☐ 6. L'hypnose
☐ 7. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "Des formations continues ou des cours"

20. Si Autre, précisez :

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si formations_et_cours_AUTRE = <Pas de réponse>

21. Quelle(s) thérapie(s) effectuez-vous ou avez-vous effectuée(s)? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. Une psychothérapie ☐ 2. La gestalt-thérapie
☐ 3. La thérapie par la danse ☐ 4. L'art-thérapie
☐ 5. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Moyens_gestion_resonances = "Une thérapie"

22. Si Autre, précisez.

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Autres_thérapie = <Pas de réponse>

23. Qu'est-ce que cela vous apporte dans votre pratique professionnelle? (Vous pouvez cocher plusieurs cases.)

- ☐ 1. Rien
☐ 2. Une déstabilisation dans votre prise en charge
☐ 3. Une remise en question de votre pratique professionnelle
☐ 4. Une amélioration dans la relation avec les usagers
☐ 5. Une amélioration dans la prise en charge
☐ 6. Une meilleure collaboration et relation avec les collègues
☐ 7. Un accroissement de la confiance en vous
☐ 8. Une meilleure connaissance de votre fonctionnement (limites, ressources, etc.)
☐ 9. Une meilleure gestion de vos émotions
☐ 10. Autre

Vous pouvez cocher plusieurs cases.

La réponse est obligatoire.

24. Si Autre, précisez

La réponse est obligatoire.

La question n'est pertinente que si Autres_apport_professionnel = <Pas de réponse>

Formation HES

Cette question s'adresse aux personnes ayant suivi une formation HES en travail social

25. Pensez-vous que la formation HES en travail social vous a-t-elle suffisamment préparé à gérer vos émotions liées aux résonances provoquées par le vécu des usagers ?

☐ 1. Oui ☐ 2. Non ☐ 3. Partiellement

26. Comment expliquez-vous cela?

La réponse est obligatoire.

27. Clé

28. Date de saisie

7.7 Annexe 7 : Résultats de l'analyse

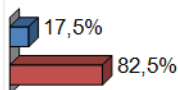
Certains tableaux ne comportent pas de réponses car j'ai rencontré des problèmes dans l'analyse des données. En effet, j'ai pu avoir accès aux résultats mais il m'est impossible de les afficher dans les tableaux.

7.7.1 Résultats des questionnaires pour les éducateurs et les directeurs

Informations personnelles

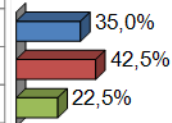
Profession

	Nb	% cit.
Directeur	7	17,5%
Educateur/trice	33	82,5%
Total	40	100,0%



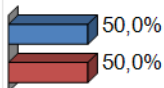
Tranche_d_age

	Nb	% cit.
20 à 35 ans	14	35,0%
36 à 49 ans	17	42,5%
50 ans et plus	9	22,5%
Total	40	100,0%



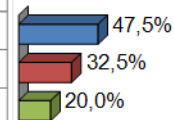
Sexe

	Nb	% cit.
Féminin	20	50,0%
Masculin	20	50,0%
Total	40	100,0%



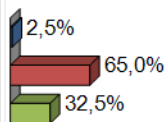
Expérience

	Nb	% cit.
0 à 10 ans	19	47,5%
11 à 20 ans	13	32,5%
21 ans et plus	8	20,0%
Total	40	100,0%



Formation

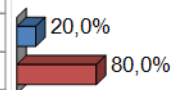
	Nb	% cit.
Educateur (ARPIH)	1	2,5%
Educateur (HES)	26	65,0%
Autre	13	32,5%
Total	40	100,0%



Les résonances

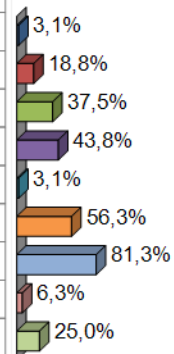
Echo

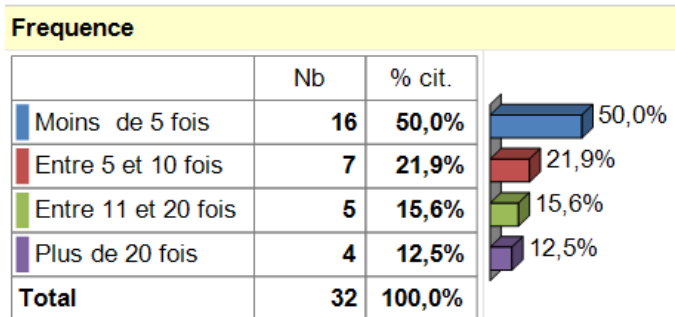
	Nb	% cit.
Non	8	20,0%
Oui	32	80,0%
Total	40	100,0%



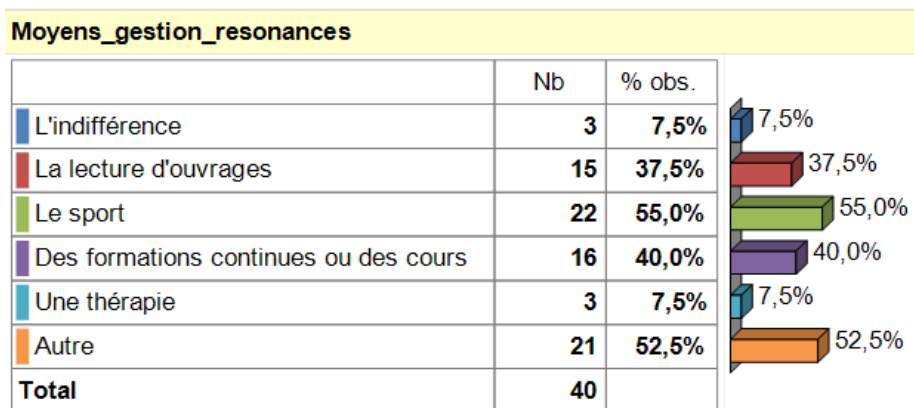
Reaction_personnelle

	Nb	% obs.
Une déstabilisation dans votre prise en charge des bénéficiaires	1	3,1%
Une déstabilisation émotionnelle	6	18,8%
L'émergence d'émotions négatives	12	37,5%
L'émergence d'émotions positives	14	43,8%
Une perte de maîtrise des émotions	1	3,1%
Une remise en question	18	56,3%
Des résonances avec votre propre histoire	26	81,3%
Un mal-être	2	6,3%
Autre	8	25,0%
Total	32	





Gestion des résonances émotionnelles



sport

	Nb	% obs.
Arts-martiaux	0	
Danse	0	
Théâtre	0	
Yoga	0	
Relaxation	0	
Autre	0	
Total	0	

Formations_et_cours

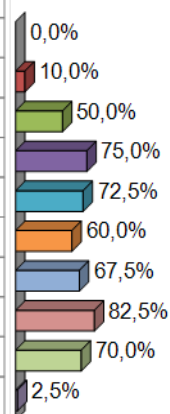
	Nb	% obs.
La Bioénergie	0	
Le cri-primal	0	
La Programmation Neuro-Linguistique	0	
La Communication NonViolente	0	
L'analyse transactionnelle	0	
L'hypnose	0	
Autre	0	
Total	0	

Thérapie

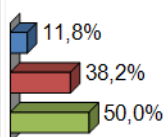
	Nb	% obs.
Une psychothérapie	0	
La gestalt-thérapie	0	
La thérapie par la danse	0	
L'art-thérapie	0	
Autre	0	
Total	0	

Apport professionnel

	Nb	% obs.
Rien	0	0,0%
Une déstabilisation dans votre prise en charge	4	10,0%
Une remise en question de votre pratique professionnelle	20	50,0%
Une amélioration dans la relation avec les usagers	30	75,0%
Une amélioration dans la prise en charge	29	72,5%
Une meilleure collaboration et relation avec les collègues	24	60,0%
Un accroissement de la confiance en vous	27	67,5%
Une meilleure connaissance de votre fonctionnement (limites, ressources, etc.)	33	82,5%
Une meilleure gestion de vos émotions	28	70,0%
Autre	1	2,5%
Total	40	

**Formation HES****Formation_HES**

	Nb	% cit.
Oui	4	11,8%
Non	13	38,2%
Partiellement	17	50,0%
Total	34	100,0%

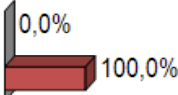


7.7.2 Résultats des questionnaires pour les éducateurs

Informations personnelles

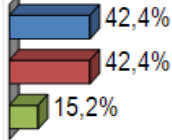
Profession

	Nb	% cit.
Directeur	0	0,0%
Educateur/trice	33	100,0%
Total	33	100,0%



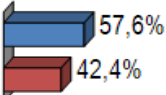
Tranche_d_age

	Nb	% cit.
20 à 35 ans	14	42,4%
36 à 49 ans	14	42,4%
50 ans et plus	5	15,2%
Total	33	100,0%



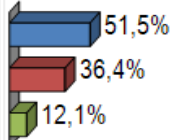
Sexe

	Nb	% cit.
Féminin	19	57,6%
Masculin	14	42,4%
Total	33	100,0%



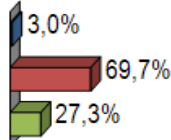
Expérience

	Nb	% cit.
0 à 10 ans	17	51,5%
11 à 20 ans	12	36,4%
21 ans et plus	4	12,1%
Total	33	100,0%



Formation

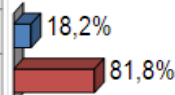
	Nb	% cit.
Educateur (ARPIH)	1	3,0%
Educateur (HES)	23	69,7%
Autre	9	27,3%
Total	33	100,0%



Les résonances

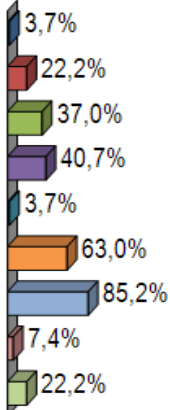
Echo

	Nb	% cit.
Non	6	18,2%
Oui	27	81,8%
Total	33	100,0%



Reaction_personnelle

	Nb	% obs.
Une déstabilisation dans votre prise en charge des bénéficiaires	1	3,7%
Une déstabilisation émotionnelle	6	22,2%
L'émergence d'émotions négatives	10	37,0%
L'émergence d'émotions positives	11	40,7%
Une perte de maîtrise des émotions	1	3,7%
Une remise en question	17	63,0%
Des résonances avec votre propre histoire	23	85,2%
Un mal-être	2	7,4%
Autre	6	22,2%
Total	27	



Frequence

	Nb	% cit.	
Moins de 5 fois	13	48,1%	48,1%
Entre 5 et 10 fois	6	22,2%	22,2%
Entre 11 et 20 fois	4	14,8%	14,8%
Plus de 20 fois	4	14,8%	14,8%
Total	27	100,0%	

Gestion des résonances émotionnelles**Moyens_gestion_resonances**

	Nb	% obs.	
L'indifférence	3	9,1%	9,1%
La lecture d'ouvrages	12	36,4%	36,4%
Le sport	17	51,5%	51,5%
Des formations continues ou des cours	14	42,4%	42,4%
Une thérapie	3	9,1%	9,1%
Autre	18	54,5%	54,5%
Total	33		

sport

	Nb	% obs.	
Arts-martiaux	0		
Danse	0		
Théâtre	0		
Yoga	0		
Relaxation	0		
Autre	0		
Total	0		

Formations_et_cours

	Nb	% obs.	
La Bioénergie	0		
Le cri-primal	0		
La Programmation Neuro-Linguistique	0		
La Communication NonViolente	0		
L'analyse transactionnelle	0		
L'hypnose	0		
Autre	0		
Total	0		

Thérapie

	Nb	% obs.
Une psychothérapie	0	
La gestalt-thérapie	0	
La thérapie par la danse	0	
L'art-thérapie	0	
Autre	0	
Total	0	

Apport professionnel

	Nb	% obs.
Rien	0	0,0%
Une déstabilisation dans votre prise en charge	4	12,1%
Une remise en question de votre pratique professionnelle	19	57,6%
Une amélioration dans la relation avec les usagers	27	81,8%
Une amélioration dans la prise en charge	25	75,8%
Une meilleure collaboration et relation avec les collègues	21	63,6%
Un accroissement de la confiance en vous	23	69,7%
Une meilleure connaissance de votre fonctionnement (limites, ressources, etc.)	27	81,8%
Une meilleure gestion de vos émotions	23	69,7%
Autre	1	3,0%
Total	33	

Formation HES**Formation_HES**

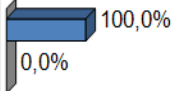
	Nb	% cit.
Oui	3	10,3%
Non	11	37,9%
Partiellement	15	51,7%
Total	29	100,0%

7.7.3 Résultats des questionnaires pour les directeurs

Informations personnelles

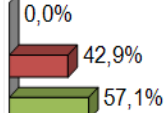
Profession

	Nb	% cit.
Directeur	7	100,0%
Educateur/trice	0	0,0%
Total	7	100,0%



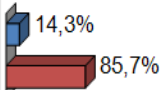
Tranche_d_age

	Nb	% cit.
20 à 35 ans	0	0,0%
36 à 49 ans	3	42,9%
50 ans et plus	4	57,1%
Total	7	100,0%



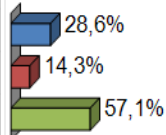
Sexe

	Nb	% cit.
Féminin	1	14,3%
Masculin	6	85,7%
Total	7	100,0%



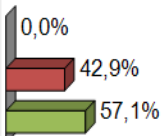
Expérience

	Nb	% cit.
0 à 10 ans	2	28,6%
11 à 20 ans	1	14,3%
21 ans et plus	4	57,1%
Total	7	100,0%



Formation

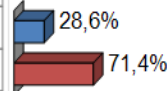
	Nb	% cit.
Educateur (ARPIH)	0	0,0%
Educateur (HES)	3	42,9%
Autre	4	57,1%
Total	7	100,0%



Les résonances

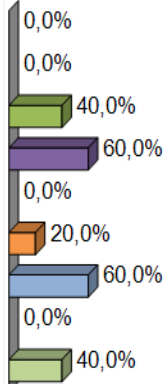
Echo

	Nb	% cit.
Non	2	28,6%
Oui	5	71,4%
Total	7	100,0%



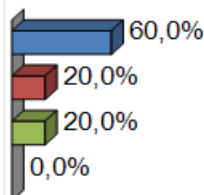
Reaction_personnelle

	Nb	% obs.
Une déstabilisation dans votre prise en charge des bénéficiaires	0	0,0%
Une déstabilisation émotionnelle	0	0,0%
L'émergence d'émotions négatives	2	40,0%
L'émergence d'émotions positives	3	60,0%
Une perte de maîtrise des émotions	0	0,0%
Une remise en question	1	20,0%
Des résonances avec votre propre histoire	3	60,0%
Un mal-être	0	0,0%
Autre	2	40,0%
Total	5	

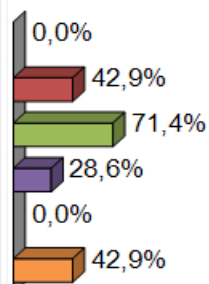


Frequence

	Nb	% cit.
Moins de 5 fois	3	60,0%
Entre 5 et 10 fois	1	20,0%
Entre 11 et 20 fois	1	20,0%
Plus de 20 fois	0	0,0%
Total	5	100,0%

**Gestion des résonances émotionnelles****Moyens_gestion_resonances**

	Nb	% obs.
L'indifférence	0	0,0%
La lecture d'ouvrages	3	42,9%
Le sport	5	71,4%
Des formations continues ou des cours	2	28,6%
Une thérapie	0	0,0%
Autre	3	42,9%
Total	7	

**sport**

	Nb	% obs.
Arts-martiaux	0	
Danse	0	
Théâtre	0	
Yoga	0	
Relaxation	0	
Autre	0	
Total	0	

Formations_et_cours

	Nb	% obs.
La Bioénergie	0	
Le cri-primal	0	
La Programmation Neuro-Linguistique	0	
La Communication NonViolente	0	
L'analyse transactionnelle	0	
L'hypnose	0	
Autre	0	
Total	0	

Thérapie

	Nb	% obs.
Une psychothérapie	0	
La gestalt-thérapie	0	
La thérapie par la danse	0	
L'art-thérapie	0	
Autre	0	
Total	0	

Apport professionnel

	Nb	% obs.
Rien	0	0,0%
Une déstabilisation dans votre prise en charge	0	0,0%
Une remise en question de votre pratique professionnelle	1	14,3%
Une amélioration dans la relation avec les usagers	3	42,9%
Une amélioration dans la prise en charge	4	57,1%
Une meilleure collaboration et relation avec les collègues	3	42,9%
Un accroissement de la confiance en vous	4	57,1%
Une meilleure connaissance de votre fonctionnement (limites, ressources, etc.)	6	85,7%
Une meilleure gestion de vos émotions	5	71,4%
Autre	0	0,0%
Total	7	

Formation HES**Formation_HES**

	Nb	% cit.
Oui	1	20,0%
Non	2	40,0%
Partiellement	2	40,0%
Total	5	100,0%